

苦情・情報提供・不服申し立て処理規程

1. 目的

JIS 認証に係る外部及び ICJ 内部からの苦情・情報提供・不服申し立てについて、その処置手順を規定する。

- ・本規定は、主として、認証製造業者等の JIS 不適合等の法令違反事案に関する「消費者等の第三者による情報提供」を対象とする。
- ・「認証製造業者等による自主的な報告」及び ICJ 内部からの情報提供(公益通報)については、本規定に準じて適切に対応するものとする。
- ・認証製造事業者からの不服申し立てについては 5 項にて規定する。

2. 定義

本規定において使用する用語は、法令において定めるものによるほか、次のとおりとする。

- (1) 「JIS 法」とは、「工業標準化法」をいう。
- (2) 「認証製造業者等」とは、JIS 認証事業部から認証を受けた国内の製造業者をいう。
- (3) 「管轄局」とは、原則として、認証製造業者等の工場、事業場その他必要な場所の所在地を管轄する経済産業局をいう（複数の局にまたがる場合は認証を受けている事業所の所在地を管轄する経済産業局とする）。
- (4) 「情報提供」とは、認証製造業者等の JIS 不適合等の法令違反の恐れがある情報を提供することをいい、「情報提供者」とは、情報提供を行う消費者や取引先等の第三者をいう。
- (5) 「情報入手者」とは、JIS 認証事業部、管轄局、経済産業省の担当者であって、情報提供者からの情報を最初に入手した者をいう。
- (6) 「消費者等」とは、消費者及び認証された鉱工業品等を取り扱う事業者等をいう。
- (7) 「公表」は ICJ ホームページによるものとする。
- (8) 「不服申し立て」とは顧客及び第三者、ICJ 社内等からの情報提供や異議申し立て、苦情、紛争等をいう。

本規定は JISCBA 標準「情報提供マニュアル」(外部文書-11)の要求事項を網羅した。

3. 対応フローについて

3-1. 情報提供から対応方針の決定まで

JIS 認証部長は、当該情報提供に関し、事実確認を行い、当該事案に係る対応方針を決定する。情報提供者が望む場合は、JIS 認証部長から情報提供者に対して、以後の調査等の実施に差し障りのない範囲で対応方針を伝える。決定後直ちに、JIS 認証部長は、対応方針について、当該認証製造業者等を所管する管轄局及び関東経済産業局に報告する。

JIS 認証部長は対応方針について当該認証製造業者の管轄局及び関東経済産業局より指示があった場合、指示に従う。

3-2. 調査から措置の決定まで

JIS 認証部長は、3-1 で決定した対応方針に沿って、当該認証製造業者等に対して必要な報告の聴取や現地調査等を行い、その結果及びそれを踏まえた措置方針案を速やかに関東経済産業局に

報告する。当該認証製造業者の管轄局及び関東経済産業局より指示があった場合は指示に従う。JIS 認証部長は、臨時判定委員会を開催し、違反行為の再発防止等の観点から、当該認証製造業者等に対して必要な措置を決定し、その結果を速やかに当該認証製造業者の管轄局及び関東経済産業局に報告する。

3-3.措置からフィードバックまで

JIS 認証部長が 3-2 で認証取消または一時停止を決定した場合は、JIS 認証部長は、事実関係の概要、措置内容等について公表を行うとともに当該認証製造業者の管轄局及び関東経済産業局へ報告する。

是正及び予防措置請求又は一時停止請求の場合、JIS 認証部長は、認証製造業者等からの是正及び予防措置報告書を接受し、その結果を当該認証製造業者の管轄局及び関東経済産業局に報告する。

3-4 情報の管理

JIS 認証部長は、F4-23「苦情に対する連絡票」にて情報を管理する。

4. 第三者による情報提供の管理に係る留意事項

4-1 情報提供者に関する情報の聴取

JIS 認証部長は、機密事項として留意することを説明した上で、可能な範囲で、情報提供者の氏名、所属、その連絡先及び立場（消費者、元従業員（製造部門、品質管理部門等）等）を聴取する。

4-2.情報提供者より聴取すべき情報

JIS 認証部長は、情報提供者より、情報提供に係る事実関係（事業者名、認証番号、製品名、JIS 番号、試験記録等の証拠データ等）について、可能な限り文書（電子メールを含む）にて入手する。なお、文書による情報の入手が困難な場合は、情報入手者において、情報提供の内容を記録した文書を作成する。

4-3.情報提供者への確認事項

JIS 認証部長は、情報提供者に対して、「法令等に基づき、当該認証製造業者等を認証した JIS 認証部が対応することになること」、「守秘を前提として、情報提供の内容及び情報提供者に関する情報を当該認証製造業者の管轄局および関東経済産業局に伝える可能性があること」を説明し、了解を得る。

4-4.経済産業省に報告する事項

- ・ 一時停止以上の措置につながる恐れがある事案は適宜当該認証製造業者の管轄局および関東経済産業局に報告する。
- ・ 関東経済産業局が転送した事案は適宜当該認証製造業者の管轄局に報告する。

4-5.措置が確定するまでの対応について

「措置決定」以前の段階で、JIS 不適合等の法令違反の事実が明確な場合であって、その内容が製品の品質に大きく影響する場合には、JIS 認証部長は、直ちに、当該認証製造業者等に対して、違反状態の是正が行われるまで JIS マーク品の出荷、販売を自粛させる等の応急措置を講ずるよう指導し、違反状態の解消を図る。

4-6.情報提供に係る情報の取扱い

- ・ 情報提供者が匿名の場合でも対応する。
- ・ 認証製造業者等への中傷、誹謗のみに終始する等、法令違反に当たる事実を含まないことが明らかなものについては、「情報提供」に当たらず、対応不要とする。
- ・ 他法令違反に関する苦情である場合、情報提供者に対してその法令を所管する行政機関に連絡をするように伝える。
- ・ 情報提供に関する情報を厳重に管理する。特に、情報提供者に関する個人情報等については、当該認証製造業者等に漏れることがないように、秘密保持を徹底する。
- ・ 当該認証製造業者等からの報告の徴収だけでなく、必要に応じて臨時認証維持審査等によってデータを入手する等、品質管理体制の基準や JIS への適合性について、客観的に問題の有無を確認するよう努める。
- ・ 当該認証製造業者等が事実確認に応じない、指導に応じない等の場合には認証契約に基づいた措置を行うことについて、当該認証製造業者の管轄局及び関東経済産業局に事前に連絡する。

5. 認証製造事業者からの不服申し立て

5-1 不服申し立てに対する処置

JIS 認証部長は、認証事業者より認証審査結果（初回、定期、臨時、抜き打ち審査を含む）及び上記情報提供に対する処置に対し、不服申し立てがあった場合、事実確認を行い、当該事案に係る対応方針を決定する。

- (1) JIS 登録認証事業部の担当者は、認証製造事業者からの不服申し立て内容を、F4-40「不服申し立て書」で受け付け（1件1枚）、JIS 認証部長に提出する。
- (2) JIS 認証部長は、F4-40「不服申し立て書」に基づき“事実調査”を行い、その結果を記録する。
- (3) JIS 認証部長は、必要に応じて判定委員会の開催を要請する。
- (4) JIS 認証部長は、是正処置が必要なものには、F5-07「是正処置、予防処置報告書」を発行し、処置を指示する。
- (5) JIS 認証部長は、予防処置が必要なものには、F5-07「是正処置、予防処置報告書」を発行し、処置を指示する。
- (6) JIS 認証部長は、決定事項を速やかに不服申し立て者に通知する。

5-2 訴訟への対応

JIS 認証部長・社長は、顧客または第三者が処置の決定を受け入れず、不服申し立ての結果に対して、申し立て者が法的手段に訴えた場合、もしくは直接、法的手段を通じて不服申し立てた場合、訴訟として法律に従って対応を図る。

6.公益通報

公益者保護法及び「経済産業省における公益通報の手順について」に基づき対応する。

公布：平成 16 年 6 月 18 日 法律第 122 号 施行：平成 18 年 4 月 1 日

経済産業省連絡先（2014 年 4 月 2 日現在）

担当課室名		電話番号	FAX 番号
北海道経済産業局	地域経済部 産業技術課	011-709-5441	011-709-1786
東北経済産業局	地域経済部 産業技術課	022-221-4897	022-265-2349
関東経済産業局	地域経済部 産業技術課	048-600-0289	048-601-1287
中部経済産業局	地域経済部 産業技術課	052-951-2774	052-950-1764
近畿経済産業局	地域経済部 技術課	06-6966-6017	06-6966-6080
中国経済産業局	地域経済部 次世代産業課	082-224-5680	082-224-5645
四国経済産業局	地域経済部 産業技術課	087-811-8518	087-811-8558
九州経済産業局	地域経済部 技術振興課	092-482-5465	092-482-5392
沖縄総合事務局	経済産業部 地域経済課	098-866-1730	098-860-1375
産業技術環境局	JIS マーク認証 業務室	03-3501-9222	03-3580-8598