

文書番号：RCES-SER02-初版

異議申し立て及び苦情の取扱い手順

制 定：2019年 4月 1日

一般財団法人 日本要員認証協会
標準化人材登録センター



目次

I 章 一般.....	1
1. 適用範囲	1
2. 引用文書	1
3. 定義.....	1
II 章 異議申し立て.....	2
4. 異議申し立ての期間	2
5. 異議申し立て書の提出	2
6. 異議申し立ての受理	2
7. 規格開発エキスパート資格の評価登録に関する異議申し立て案件の再評価	2
8. 規格開発エキスパート講座の承認判定に関する異議申し立て案件の再審議	2
9. 審議結果の通知.....	2
10. 是正処置.....	2
III 章 苦情.....	3
11. 苦情の提出	3
12. 当センターの活動に対する苦情の取扱い	3
13. 規格開発エキスパート又は研修機関の活動に対する苦情の取扱い	3
14. 是正処置.....	4
IV 章 審理パネルの設置.....	5
15. 審理パネルの設置手順	5
付則	5
制定・改定履歴.....	6

異議申し立て及び苦情の取扱い手順

I 章 一般**1. 適用範囲**

この手順は、一般財団法人日本要員認証協会 標準化人材登録センター（以下、当センター又はRCESという。）が実施する、標準化人材（規格開発エキスパート）の評価登録及び研修コースの承認に係わる異議申し立て及び苦情の対応手順並びにその取扱いについて定める。

2. 引用文書

RCES—SER01 規格開発エキスパートの資格基準及び手続き

3. 定義**3.1 異議申し立て**

申請者又は登録者からの要請であって、その希望する登録に関して当センターが下した決定について再考を求めること。

3.2 苦情

評価登録やそれに付随する活動又は登録者に係わる事項で、当センターに対して行う不満の表明。

3.3 申請者

評価登録プロセスに入ることが認められるように申請を提出した者。

3.4 規格開発エキスパート

当センターに規格開発エキスパート又は規格開発エキスパート補として登録されている者。

3.5 規格開発エキスパート講座

規格開発エキスパート資格の登録を希望する者が修了しなければならない研修コース。

3.6 研修機関

規格開発エキスパート講座を運営する機関。

3.7 評価委員会

資格基準との適合性を確認・評価する委員会。

3.8 判定委員会

評価委員の評価結果を承認し、資格の付与または要員の登録の可否を判定する委員会。

3.9 研修コース承認判定委員会

研修機関からの規格開発エキスパート講座の新規申請及び更新申請の可否の判定をする委員会。

3.10 上級経営管理者

標準化人材の評価登録スキーム運営の最上位責任者。

3.11 審理パネル

異議申し立てのうち、通常の手順で解決しない場合に設置する小委員会。

II章 異議申し立て

4. 異議申し立ての期間

- 4.1 申請者又は登録者は、当センターの決定に対し、その決定通知の発信日から1ヶ月以内において異議申し立てをすることができる。
- 4.2 但し、決定通知の発信日から1ヶ月以内であっても、当センターの決定に従って既に規格開発エキスパート資格の登録若しくは更新、又は規格開発エキスパート講座の承認若しくは更新の手続きを行った者は、異議申し立てを行うことはできない。

5. 異議申し立て書の提出

- 5.1 異議申し立てを行う者は、異議の内容を記述した文書（異議申し立て書）を作成し、異議申し立ての根拠を客観的に証明する事実資料と共に当センターに提出する。

6. 異議申し立ての受理

- 6.1 当センターは、異議申し立ての受理の判断に際し、必要な場合は、申し立て者に追加資料の提出を求めることがある。
- 6.2 当センターからの追加資料の提出依頼に対し、依頼書の発信日から正当な理由なく2週間以内に追加資料が提出されない場合、異議申し立てが取り下げられたものとする。
- 6.3 当センターは、異議申し立てが妥当であると判断した場合、異議申し立ての受理を申し立て者に文書にて通知する。異議申し立てが妥当と判断できない場合は、その理由を明示し、異議申し立てが受理できないことを申し立て者に文書にて通知する。

7. 規格開発エキスパート資格の評価登録に関する異議申し立て案件の再評価

- 7.1 評価委員会は、異議申し立て書及び添付資料に基づき、当該案件について評価を再度実施する。
- 7.2 評価委員会は、判定委員会に当該案件の評価結果を報告する。
- 7.3 判定委員会は、評価委員会からの評価結果に基づき、当該案件に対する結果の確定を行う。

8. 規格開発エキスパート講座の承認判定に関する異議申し立て案件の再審議

- 8.1 研修コース承認判定委員会は、異議申し立て書及び添付資料に基づき、当該案件の判定を再度実施する。

9. 審議結果の通知

- 9.1 当センターは、異議申し立て者に対し、審議結果を文書にて通知する。

10. 是正処置

- 10.1 当センターは、必要に応じて、異議申し立て案件に対する是正処置を実施する。
- 10.2 不適合業務に対する是正処置を実施した場合、当センターは、異議申し立て者に対して処置内容を別途報告する。

Ⅲ章 苦情

11. 苦情の提出

11.1 苦情を申し出る者は、苦情の根拠を示し当センターに申し出ること。

12. 当センターの活動に対する苦情の取扱い

12.1 審理者及び承認者

12.1.1 苦情の対象となった活動の担当者又は上位者が対応し、その結果については以下のとおり承認を得る。

	苦情の対象	苦情の対応者	審理結果の承認者
日常業務	職員の業務	指名された職員	RCES所長
	RCES所長又は 上級経営管理者の業務	RCES所長又は 上級経営管理者	上級経営管理者又は 運営委員会
	判定結果	判定委員会 又はRCES所長	RCES所長又は 上級経営管理者
	規格開発エキスパート 講座の承認及び更新の 判定結果	研修コース承認判定委員会 又はRCES所長	RCES所長又は 上級経営管理者

12.2 苦情の受理

12.2.1 対応者は、苦情の受理の判断に際し、必要な場合は、申し出者に追加資料の提出を求めることがある。

12.2.2 対応者からの追加資料の提出依頼に対し、依頼書の発信日から正当な理由なく2週間以内に追加資料が提出されない場合、苦情が取り下げられたものとする。

12.2.3 対応者は、苦情内容が妥当であると判断した場合、苦情を受け入れ、申し出者に対応する。

12.3 苦情の対応と承認

12.3.1 対応者は、苦情内容等の確認のために必要な場合は申し出者と面談を行う。なお、面談の要請に対し、正当な理由なく申し出者が応じない場合は、苦情が取り下げられたものとする。

12.3.2 対応者は、苦情のあった日或いは面接実施日から、原則として、2週間以内に対応策を決定する。

12.3.3 対応者は、必要に応じて苦情の対応策の内容を承認者と調整する。

12.4 対応結果の記録

12.4.1 対応者は、苦情申し出者に対し、対応内容、対応結果を記録し承認者へ報告する。

13. 規格開発エキスパート又は研修機関の活動に対する苦情の取扱い

13.1 苦情の受理

13.1.1 当センターは、苦情の受理に際し、必要な場合は申し出者に追加資料の提出を求める

ことがある。

- 13.1.2 当センターからの追加資料の提出依頼に対し、依頼書の発信日から正当な理由なく2週間以内に追加資料が提出されない場合、苦情が取り下げられたものとする。
- 13.1.3 当センターは、苦情を受けた規格開発エキスパート又は研修機関の活動が、規格開発エキスパートの資格基準に定める登録及び更新の要件又は規格開発エキスパート講座の承認又は更新の要件に抵触する可能性があると判断した場合は、苦情の受理を申し出者に連絡する。なお、苦情が妥当と判断できない場合は、その旨を説明する。

13.2 事実確認

- 13.2.1 当センターは、苦情を受けた規格開発エキスパート又は研修機関に対して苦情に関わる事項の事実確認を行う。（原則として、苦情の受理後2週間以内）

13.3 苦情内容について客観的事実が確認できない場合

- 13.3.1 「規格開発エキスパートの資格基準及び手続き」又は「規格開発エキスパート講座承認の基準及び手順」に定める登録及び更新の要件に抵触する客観的事実が確認できない場合、苦情申し出者に対し、調査結果を説明する。

13.4 苦情内容について客観的事実を確認した場合

- 13.4.1 「規格開発エキスパート資格基準及び手続き」又は「規格開発エキスパート講座承認の基準及び手順」に定める資格登録及び更新の要件に抵触する客観的事実が確認された場合、当センターは、苦情の対象となる登録者に対し、確認した客観的事実を連絡し、それに対する説明（申し開き）を文書で提出することを要請する。
- 13.4.2 申し開きを要請した文書の発信日から2週間以内に正当な理由なく、苦情の対象となった規格開発エキスパート又は研修機関から（正当な理由なく）回答がない場合、客観的事実が受け入れられたものとする。当センターは、苦情の対象となった規格開発エキスパート又は研修機関に対して、確認した客観的事実に応じて警告、登録規格開発エキスパート資格の格下げ、取り消し、規格開発エキスパート講座の承認の取り消し等を文書にて通知する。

14. 是正処置

- 14.1 当センターは、必要に応じて、異議申し立て案件に対する是正処置を実施する。
- 14.2 不適合業務に対する是正処置を実施した場合、当センターは苦情申し出者に対し実施した処置内容を別途報告する。

IV章 審理パネルの設置

15. 審理パネルの設置手順

- 15.1 異議申し立てが、第II章の処理手順で解決に至らない場合、当センターは、審理パネルを設置する。
- 15.2 審理パネルは、運営委員の中から任命された主査並びに当センター職員、運営委員、評価委員、判定委員、研修コース承認判定委員の中から主査が任命した2名以上の委員により構成する。
- 15.3 当センターは、異議申し立て者に対しパネルへの出席を要請する。
- 15.4 出席を要請したにも拘わらず、異議申し立て者が正当な理由無くパネルへの出席を拒否した場合は、申し立てを撤回したものとして扱う。
- 15.5 審理パネルは、主査及び委員の3分の2以上の賛成をもって処置を決定する。
- 15.6 当センターは、審理パネルの決定を、対象者に文書で通知する。

付則

この手順は2019年4月1日より適用する。

制定・改定履歴

版番号	制定、改定年月日	制定、改定内容
制定	2019年4月1日	<ul style="list-style-type: none">・日本要員認証協会設立に当たり、組織名称を変更。・研修コース承認判定業務開始に伴い、業務運営のための基本規定を追記