

文書番号：RCCT TA11-初版

翻訳者及び翻訳検定試験登録に係わる
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
翻訳者評価登録センター



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. 異議申し立て案件の再評価.....	2
8. 審議結果の通知.....	2
9. 是正処置	2
III 章 苦情.....	3
10. 苦情の提出	3
11. 当センターの活動に対する苦情の取扱い	3
12. 登録翻訳者及び翻訳検定試験機関の活動に対する苦情の取扱い	4
13. 是正処置.....	4
IV 章 審理パネルの設置.....	5
14. 審理パネルの設置手順	5
付則.....	5
制定・改定履歴.....	6

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翻訳者評価登録センター（以下、当センターという。）が実施する、翻訳者及び翻訳検定試験の評価登録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

RCCT TQM1 運営基本規定

RCCT TR01 翻訳者の資格基準及び手続き

3. 定義

3.1 異議申し立て

申請者又は登録翻訳者及び翻訳検定試験実施機関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翻訳者及び翻訳検定試験実施機関に係わる事項で、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 登録翻訳者

当センターに翻訳者として登録が認められた者。

3.5 翻訳検定試験実施機関

当センターに翻訳検定試験実施機関として登録が認められた組織。

II章 異議申し立て

4. 異議申し立ての期間

- 4.1 申請者又は登録翻訳者、翻訳検定試験実施機関は、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翻訳者資格の登録又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、異議申し立ての取り下げとする。
- 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. 異議申し立て案件の再評価

- 7.1 異議申し立て案件の評価を担当した評価者以外の者が、評価登録手順に従って、当該案件について評価を再度実施する。
- 7.2 評価者は、当センターの上級経営管理者に評価結果を報告する。
- 7.3 上級経営管理者は、評価者からの報告を受け異議申し立て案件に対する処置を決定する。なお、上級経営管理者は、異議申し立て案件に対する処置の決定に際し必要な場合には、申し立て者に対する面接を行うことができる。なお、面接の要請に対し、正当な理由なく面接に応じない場合、異議申し立ての取り下げとする。

8. 審議結果の通知

- 8.1 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。

9. 是正処置

- 9.1 当センターは、異議申し立て案件の再評価プロセスを通じて是正処置が必要と判断した場合は、運営基本規定（RCCT TQM1）に定められた是正処置手順に基づき実施する。
- 9.2 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。

第三章 苦情

10. 苦情の提出

10.1 苦情を申し出る者は、苦情の根拠を証明する資料等を添えて、当センターに申し出る。

11. 当センターの活動に対する苦情の取扱い

11.1 審理者及び承認者

11.1.1 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	センター所長
	センター所長又は 上級経営管理者の業務	センター所長又は 上級経営管理者	上級経営管理者又は 運営委員会
	評価委員の業務 判定委員の業務	評価委員、判定委員 又はセンター所長	センター所長又は 上級経営管理者
	検定試験登録確認審査 員の業務	検定試験登録確認審査員、 担当職員又はセンター所長	センター所長又は 上級経営管理者
	運営委員会活動 スキーム委員会活動	センター所長	上級経営管理者

11.2 苦情の受理

11.2.1 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。

11.2.2 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、苦情の取り下げとする。

11.2.3 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。

11.3 苦情の対応と承認

11.3.1 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、苦情の取り下げとする。

11.3.2 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。

11.3.3 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。

11.4 対応結果の記録

11.4.1 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。

12. 登録翻訳者及び翻訳検定試験実施機関の活動に対する苦情の取扱い

12.1 苦情の受理

- 12.1.1 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。
- 12.1.2 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、苦情の取り下げとする。
- 12.1.3 当センターは、苦情の内容が、翻訳者の資格基準、または翻訳検定試験の登録基準に定める登録及び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。

12.2 事実確認

- 12.2.1 当センターは、苦情を受けた登録翻訳者、翻訳検定試験実施機関又は関係者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）

12.3 苦情内容について客観的事実が確認できない場合

- 12.3.1 事実確認の結果、「翻訳者資格基準及び手続き」及び「翻訳検定試験登録基準及び手続き」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。

12.4 苦情内容について客観的事実を確認した場合

- 12.4.1 事実確認の結果、「翻訳者資格基準及び手続き」及び「翻訳検定試験登録基準及び手続き」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された場合、当センターは、苦情の対象となる登録翻訳者及び翻訳検定試験実施機関に対し、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。
- 12.4.2 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、苦情の対象となる登録翻訳者から（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、苦情の対象となる登録翻訳者及び翻訳検定試験実施機関に対して、確認した客観的事実に応じて警告、登録翻訳者資格の格下げ、取り消し等を文書にて通知する。

13. 是正処置

- 13.1 当センターは、苦情処理のプロセスを通じて是正処置が必要と判断した場合は、運営基本規定（RCCT TQM1）に基づき実施する。
- 13.2 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

14. 審理パネルの設置手順

- 14.1 以上の処理手順で問題（異議申し立て及び苦情）が解決に至らない場合、当センターは、審理パネルを設置して異議申し立て及び苦情を審理する。
- 14.2 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、スキーム委員、評価委員、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。
- 14.3 当センターは、異議申し立て者又は苦情申し出者及び苦情を受けた登録翻訳者及び翻訳検定試験実施機関に対し、苦情処理パネルへの出席を要請する。
- 14.4 出席を要請したにも拘わらず、申し立て者が正当な理由無く苦情審理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。また、苦情を受けた登録翻訳者及び翻訳検定試験実施機関が正当な理由無く苦情審理パネルへの出席を拒否した場合は、客観的事実が受け入れられたものとする。
- 14.5 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。
- 14.6 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	・日本規格協会 RCCT TA11 初版を承継し、日本要員認証協会設立に伴い新規制定。