

文書番号：JRCA TC100-改定2版

研修コース承認に係わる
異議申し立て及び苦情の取扱い手順

制 定：2019年 2月 1日
改 定：2021年 4月 1日

一般財団法人 日本要員認証協会
マネジメントシステム審査員評価登録センター

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 承認に関する異議申し立て	3
4. 異議申し立ての期間	3
5. 異議申し立て書の提出	3
6. 異議申し立ての受理	3
7. 異議申し立て案件の再評価	3
8. 審議結果の通知	3
9. 是正処置	3
III 章 苦情	4
10. 苦情の提出	4
11. 当センターの活動に対する苦情案件の取扱い	4
12. 運営研修機関の活動又は決定に対する苦情又は異議申し立ての取扱い	5
13. 是正処置	6
IV 章 審理パネルの設置	7
14. 審理パネルの設置手順	7
付則	7
付属書-1 異議申し立て書	8
付属書-2 異議申し立て処理シート	9
付属書-3 当センターの活動に対する苦情処理シート	10
付属書-4 運営研修機関の活動に対する苦情処理シート	11
付属書-5 申請機関又は運営研修機関の決定に対する異議申し立て処理シート	12
制定・改定履歴	13

研修コース承認に係わる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マネジメントシステム審査員評価登録センター（以下、当センターという。）が実施する、フォーマル研修コース、資格拡大研修コース若しくはアドオン研修コースの承認に係わる異議申し立て若しくは苦情、又は申請機関若しくは運営研修機関の決定に関する異議申し立ての手順並びにその取扱いについて定める。

2. 引用文書

JRCA TJ130：研修コースを運営する研修機関のマネジメントシステムに関する承認の基準
JRCA TJ230：マネジメントシステム審査員研修のコース内容を承認する基準
JRCA TJ330：マネジメントシステム審査員研修コース承認の手順
JRCA TA100：航空宇宙審査員基礎研修コース承認の基準
JRCA TA101：航空宇宙産業経験審査員専門研修コース承認の基準
JRCA TA200：航空宇宙産業向け審査員基礎／専門研修コースの承認手順

3. 定義

この基準で用いる用語は、JRCA TJ130 の第2項によるほか、以下のとおりとする。

3.1 航空宇宙産業向け審査員研修コース

航空宇宙審査員基礎研修コース（以下、AS 基礎研修コースという。）及び航空宇宙産業経験審査員専門研修コース（以下、AS 専門研修コースという。）の総称。

3.2 審査基準

3.2.1 フォーマル研修コース、資格拡大研修コース、アドオン研修コースの審査基準

「JRCA TJ130：研修コースを運営する研修機関のマネジメントシステムに関する承認の基準」、「JRCA TJ230：マネジメントシステム審査員研修のコース内容を承認する基準」及び「JRCA TJ330：マネジメントシステム審査員研修コース承認の手順」

3.2.2 AS 基礎研修コースの審査基準

「航空宇宙審査員基礎研修コース承認の基準(JRCA TA100)」及び「航空宇宙産業向け審査員基礎／専門研修コースの承認手順(JRCA TA200)」。

3.2.3 AS 専門研修コースの審査基準

「航空宇宙産業経験審査員専門研修コース承認の基準(JRCA TA101)」及び「航空宇宙産業向け審査員基礎／専門研修コースの承認手順(JRCA TA200)」。

3.3 申請機関

審査基準に適合していることの評価を受け、当センターによる研修コースの承認を希望する機関で、申請書に漏れなく記載し署名を行い、且つ、評価に必要なすべての情報を提供することに同意することを表明した機関。

3.4 運営研修機関

承認された研修コースを運営する研修機関。

3.5 異議申し立て

研修コース承認に係わる異議申し立て及び苦情の取扱い手順

申請機関若しくは運営研修機関からの要請であって、その希望する承認に関し当センターが下した決定について再考を求めること、又は当センターが承認した研修コースの受講生が、当該コースを開催する申請機関若しくは運営研修機関が下した決定への異議申し立てに対する回答について、当センターを通じて、申請機関若しくは運営研修機関に対して再考を求めること。

3.6 苦情

承認に係わる要請であって、当センター又は運営研修機関の活動に関し組織又は個人が当センター又は当該の運営研修機関に対して（何らかの回答を期待して）行う不満の表明であり、異議申立て以外のもの。

II章 承認に関する異議申し立て

4. 異議申し立ての期間

- 4.1 申請機関又は運営研修機関は、当センターの決定に対し、その決定通知の発信日から1ヶ月以内であれば異議申し立てを行うことができる。
- 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研修コースの承認、維持又は更新の手続きを行った場合は、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、付属書1に定める異議申し立て書に必要事項を記入し、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、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異議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研修コース承認審査員以外の者が、当該案件について評価内容をレビューする。
- 7.2 研修コース承認審査員は、当センターの上級経営管理者にレビュー結果を報告する。
- 7.3 上級経営管理者は、研修コース承認審査員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、異議申し立て者に対する面談を行うことができる。なお、面談の要請に対し、正当な理由なく応じない場合、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を通じて是正処置が必要と判断した場合は、当センター不適合業務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実施した処置内容を別途報告する。

注：承認に関する異議申し立ての処理（第6項から第9項）は、付属書2を用いる。

研修コース承認に係わる異議申し立て及び苦情の取扱い手順

Ⅲ章 苦情

10. 苦情の提出

10.1 苦情を申し出る者は、必要に応じて、苦情の根拠を客観的に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案件の取扱い

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	所長
	所長又は 上級経営管理者の業務	所長又は 上級経営管理者	上級経営管理者又は 事業評価委員会
	研修コース承認審査員 の業務	担当職員又は所長	所長又は 上級経営管理者
	事業評価委員会活動	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られることがある。

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、苦情を受け止め、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の面談を行う。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、申し出の取り下げとする。

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。

注：当センターの活動に対する苦情処理（第11.2項から第11.4項及び第13項）は、付属書3を用いる。

研修コース承認に係わる異議申し立て及び苦情の取扱い手順**12. 運営研修機関の活動又は決定に対する苦情又は異議申し立ての取扱い****12.1 苦情又は異議申し立ての受理**

12.1.1 苦情を申し出る者は、必要に応じて、苦情の根拠を客観的に証明する資料等を添えて当センターに申し出る。異議申し立ては、まず申請機関又は運営研修機関に対し異議申し立てを行い、その決定通知の発信日から1ヶ月以内であれば当センターに対しての異議申し立てを受理する。異議申し立てを行う者は、付属書1に定める異議申し立て書に必要事項を記入し、異議申し立ての根拠を客観的に証明する、申請機関又は運営研修機関に対する異議申し立てへの回答書と共に当センターに提出する。

当センターは、苦情又は異議申し立て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。

12.1.2 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、苦情又は異議申し立ての取り下げとする。

12.1.3 当センターは、苦情又は異議申し立ての内容が、研修コース承認の基準（JRCA TJ130、JRCA TJ 230、JRCA TA100、JRCA TA101）又は承認手順（JRCA TJ330、JRCA TA200）に定める研修コースの承認、維持、更新に抵触する可能性があるかと判断した場合、苦情又は異議申し立ての受理を申し出者に連絡する。なお、苦情又は異議申し立て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、苦情又は異議申し立てを受けた運営研修機関の責任者に対して、苦情又は異議申し立てに関わる事項の事実確認を行う。（原則として、苦情又は異議申し立ての受理後2週間以内）

12.3 苦情又は異議申し立て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、研修コース承認の基準（JRCA TJ130、JRCA TJ230、JRCA TA100、JRCA TA101）又は承認手順（JRCA TJ330、JRCA TA200）に定める研修コースの承認、維持、更新に抵触する客観的事実が確認できない場合、苦情又は異議申し立てを申し出た者に対し、調査結果を説明する。

12.4 苦情又は異議申し立て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、研修コース承認の基準（JRCA TJ130、JRCA TJ230、JRCA TA100、JRCA TA101）又は承認手順（JRCA TJ330、JRCA TA200）に定める研修コースの承認、維持、更新に抵触する客観的事実が確認された場合、当センターは、当該運営研修機関に対し、確認した客観的事実に対する申し開きを文書で要請する。

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、苦情又は異議申し立ての対象となる申請機関又は運営研修機関から（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、当該申請機関又は運営研修機関に対して、確認した客観的事実に応じた対応を研修機関に求める。

注：運営研修機関の活動に対する苦情の処理は付属書4、申請機関又は運営研修機関の決定に対する異議申し立ての処理は付属書5を用いる。

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、当センター不適合業務処置規則に基づき実施する。
- 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 事業評価委員の中から任命された主査並びに当センター職員、事業評価委員、評価委員及び航空宇宙審査登録管理委員会(JRMC)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、及び苦情を受けた運営研修機関又は受講生からの異議申し立てを受けた申請機関若しくは運営研修機関に対し、審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、苦情を受けた運営研修機関又は受講生からの異議申し立てを受けた申請機関若しくは運営研修機関が正当な理由無く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、2021年4月1日より適用する。

付属書1

一般財団法人 日本要員認証協会
 マネジメントシステム審査員評価登録センター(JRCA) 御中

付属書-1 異議申し立て書

申し立て日： 年 月 日

一般財団法人日本要員認証協会マネジメントシステム審査員評価登録センター又は申請機関若しくは運営研修機関の以下の決定に対し、異議を申し立てます。

研修機関名： _____

異議申し立て者名： _____ 印

連絡先住所： (〒 _____) _____

TEL (_____) _____、FAX (_____) _____

申し立ての概要（異議申し立ての対象となる決定事項）
申し立ての根拠

申し立ての根拠を客観的に証明する事実資料を添付して下さい。

マネジメントシステム審査員評価登録センターで記入します	受付日
-----------------------------	-----

付属書2

付属書-2 異議申し立て処理シート

識別番号(連続番号)	T A P P -
受付日	
追加資料依頼日	
追加資料受領日	(依頼日から2週間以内の資料提出がない場合は、取り下げとする)
受理(不受理)通知日	
異議申し立て対象担当 研修コース承認審査員	
新研修コース 承認審査員	
レビュー結果	
面談の要請日 (上級経営管理者)	
面談日 (上級経営管理者)	(面接に応じない場合は、取り下げとする)
面談結果 (上級経営管理者)	
異議申し立てに対する 決定内容 (上級経営管理者)	
異議申し立て者への 審議結果の通知日	
是正処置の要否	
異議申し立て者への 是正処置の報告日	

付属書3

付属書－3 当センターの活動に対する苦情処理シート

識別番号(連続番号)	TCOP-JRCA-
受付日	
追加資料依頼日	
追加資料受領日	(依頼日から2週間以内の資料提出がない場合は、取り下げとする)
受理(不受理)通知日	
苦情の対象	
対応者	
面談の要請日	
面談日	(面接に応じない場合は、取り下げとする)
面談結果	
苦情に対する対応案	(原則として、受理通知日から或いは面接実施日から2週間以内に決定する)
承認者への報告日	
承認日	(原則として、承認者への報告日から2週間以内)
苦情申し出者に説明した日	
是正処置の要否	
苦情申し出者への是正処置の報告日	

付属書4

付属書－4 運営研修機関の活動に対する苦情処理シート

識別番号(連続番号)	T C O P - T -
受付日	
追加資料依頼日	
追加資料受領日	(依頼日から2週間以内の資料提出がない場合は、取り下げとする)
受理(不受理)通知日	
苦情の対象となる研修機関	研修機関名称
	苦情対象活動
当該研修機関の責任者からの事実聴取結果 (原則として、受理通知日から2週間以内)	
苦情申し出者への説明日、説明結果	
是正処置の要否	
苦情申し出者への是正処置の報告日	

付属書4

付属書－5 申請機関又は運営研修機関の決定に対する異議申し立て処理シート

識別番号(連続番号)	T A P P - T -
受付日	
追加資料依頼日	
追加資料受領日	(依頼日から2週間以内の資料提出がない場合は、取り下げとする)
受理(不受理)通知日	
異議申し立ての対象となる研修機関	研修機関名称
	異議申し立ての対象となる決定
事実確認の結果及び申し開きの内容	
異議申し立てに対する決定内容	
異議申し立て者への説明日、説明結果	
是正処置の要否	

改定履歴

制定・改定履歴

版番号	年月日	内容
制定	2019年2月1日	・日本規格協会 JRCA TC100 改定7版を承継し、日本要員認証協会設立に伴い新規制定。
改定1版	2019年5月24日	・適用範囲、引用文書、用語の定義に環境マネジメントシステム審査員に関する規定を追加（1.、2.、3.6、3.7.7）
改定2版	2020年4月1日	<ul style="list-style-type: none"> ・適用範囲にアドオン研修コース、研修機関の決定に対する異議申し立てを追加（1.） ・用語の定義に TJ130 を引用（3.） ・異議申し立ての定義に研修機関の決定に対する定義を追加（3.5） ・運営研修機関の苦情に対する手順に研修機関に決定に対する異議申し立ての手順を追加（12.） ・審理パネルの設置の手順に研修機関に決定に対する異議申し立てを追加（IV章） ・研修機関の決定に対する異議申し立ての処理シートを追加（付属書5）