

文書番号：JRCA TC100-改定3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：2022年 9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に対する苦情の取扱い	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
付属書ー1 異議申し立て書	8
付属書ー2 異議申し立て処理シート	9
付属書ー3 当センターの活動に対する苦情処理シート	10
付属書ー4 運営研修機関の活動に対する苦情処理シート	11
制定・改定履歴	12

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又はアドオン研修コースの承認に係わる異議申し立て又は苦情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

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

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

一が下した決定につい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、異議申し立て以外のもの。

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

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、異議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 上級経営管理者は、異議申し立ての妥当性を判断し、受理又は不受理を決定する。異議申し立ての受理又は不受理の結果は、異議申し立て者に文書にて通知する。不受理の場合は、受理できない理由を併せて文書にて通知する。
- 6.4 異議申し立ての処理(第6項から第9項)に関する記録は、付属書2を参考に作成する。

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、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。

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

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 対応者及び承認者

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
業務の種類	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。

なお、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、承認者の承認を得た上で苦情を受け止め、申し出者に対応する。

11.2.4 苦情の対応（第11項）に関する記録は、付属書3を参考に作成する。

11.3 苦情への対応

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、苦情のあった日又は面接実施日から、原則として、2週間以内に対応策を決定し、承認を得る。

11.3.3 対応者は、苦情への対応策の実施結果又は実施予定を苦情申し出者に報告する。

11.4 対応結果の報告

対応者は、苦情対応の結果を承認者へ報告する。

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に対する苦情の取扱い**12.1 苦情の受理**

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。

なお、当センターは、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。

12.1.2 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。

12.1.4 苦情の対応（第12項）に関する記録は、付属書4を参考に作成する。

12.2 事実確認

当センターは、苦情を受けた運営研修機関の責任者に対して、原則として苦情の受理後2週間以内に、苦情に関わる事項の事実確認を行う。

12.3 苦情内容について客観的事実が確認できない場合

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、苦情を申し出た者に対し、調査結果を報告する。

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、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を連絡し、それらに対する状況説明（申し開き）を文書で提出することを要請する。

なお、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、苦情の対象となる申請機関又は運営研修機関から回答がない場合、客観的事実が受け入れられたものとする。

12.4.2 当センターは、苦情の対象となった申請機関又は運営研修機関に対して、当該申請機関又は運営研修機関からの状況説明（申し開き）も考慮し、確認した客観的事実に応じて、警告、承認の一時停止、取消し等を文書にて通知する。

12.5 対応結果の報告

当センターは、苦情対応の結果を苦情申し出者に報告する。

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、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し、その記録を作成する。
- 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、2022年9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)
受理又は不受理の決定	
受理又は不受理の通知日	
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	
対応者	
苦情の内容	
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)
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	
苦情への対応策	(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)
承認日	
苦情申し出者への報告日及び報告した結果	
承認者への報告日	
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)	TCOP-T-
受付日	
苦情の対象となる研修機関	研修機関名称
	苦情対象活動
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)
事実確認の実施日及びその内容	
申し開きを要請した文書の発信日	
申し開きの内容	(申し開きを要請した文書の発信日から2週間以内に回答がない場合、客観的事実が受け入れられたものとする。)
苦情の対象となる研修機関への対応の決定内容(警告、承認の一時停止、取り消し等)	
決定内容の通知日	
苦情申し出者への対応結果の報告日	
是正処置の要否	
苦情申し出者への是正処置の報告日	

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	2021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）
改定3版	2022年9月1日	<ul style="list-style-type: none"> ・研修機関の決定に対する異議申し立てに関する規定を削除（1、3.5、12、IV章、付属書5） ・研修機関の決定に対する異議申し立ての処理シートを削除 ・処理シートの記載項目を修正（付属書2、3、4） ・付属書の項目と本文の規定内容が一部整合していなかったため、修正するとともに、わかり易い記述に見直した。（6、11、12、13、付属書2、付属書3、付属書4）