

## VI. 紛争、苦情及び異議申し立ての処理手順

- 申込者等からの認証全般に対する苦情、認証の決定に関する異議申し立て、機構から認証取得者への是正処置や予防処置の請求に対する異議申し立て、JISマークの使用停止や認証の取り消しに関する異議申し立て、或いはその他の利害関係者からの苦情、紛争等については、JQAは、規定に基づき誠意をもってこれに対応いたします。
- 尚、異議がある場合には、事由が発生した日から45日以内にJQAへ文書にてお申し出ください。JQAは申立てを受理した日より3ヶ月以内に回答いたします。

### 連絡先

一般財団法人 日本品質保証機構 JIS認証事業部  
〒101-8555 東京都千代田区神田須田町1-25  
TEL : 03-4560-5500 / FAX : 03-4560-5501

- 苦情、異議申し立て及び紛争の定義はつぎのとおりです；
- 1) 「異議申し立て(appeals)」とは、申込者がJQAの認証に関する決定に同意できないことをJQAに対して文書で表明すること、並びにJQAのJIS認証活動の利用者が、自ら表明した苦情に対してJQAの決定に同意できなかったことをJQAに対して文書で表明することをいいます。
  - 2) 「苦情(complains)」とは、申し立て以外の不満をJQAに対して表明したものの、またJQAの活動に利用者が表明した紛争に対するJQAの決定に同意できなかったことをJQAに対して表明したものをいいます。処理については、JQAの内部規定の手順に従って行います。
  - 3) 「紛争(disputes)」とは、JQAの活動の利用者が、JQAの活動に対して不満足をJQAに表明したものをいいます。処理手順については苦情処理と同様に扱います。