



## 異議申立て手順フロー

### 【異議申立て※の表明】

ISA 連絡先 電話：052-582-3666  
メール：isa@isa-cb.co.jp

※「異議申立て」とは

審査結果や認証の判定結果について再考を申し立てること

### 【異議申立て受付】

担当窓口：審査事業部長

異議申立者に ISA 指定書式「異議申立書」を送付。

注意) 申立て受理要件

- 審査結果の場合、審査の終了日から7日以内、認証の見合わせ、一時停止、または取消しの判定の場合、ISA から通知を受領してから7日以内であること。
- ISA 指定書式「異議申立書」にて、文書で申立てをする。
- 申立者は、氏名・受審組織名・連絡先を開示する。また、当該受審組織の要員に限る。
- 受審組織は、異議申立てが認められ、認証登録が発効された場合または復活できた場合でも、ISA に対し認証の発効の見合わせ、一時停止、または取消しの通知の結果発生した費用またはその他の損失に対する払い戻しを請求する事はできないことを了承してください。

記録：

「異議申立書」（一報をいただいた後、書式への記入をお願いします）

### 【異議申立書提出】

注意)

- 申立者は、ISA から「異議申立書」書式受領後14日以内に、同書式に内容を記入し、検討対象となる関連の事実及びデータによる裏付け書類を整え、ISA に返送する。

### 【異議申立書の受理】

●担当窓口：審査事業部長

- 「異議申立書」に必要事項が記入されていることを確認し、プログラム責任者に妥当性確認・調査を指示する

### 【異議内容の妥当性の確認】

●担当：プログラム責任者

- 妥当性確認・調査の結果を、審査事業部長へ報告

次ページへ続く

↓ 前ページの続き

**【異議申立て処理委員会開催】**

主催者：代表取締役社長（議長）

委員会メンバー：外部委員 2 名・その他参考人

議決：出席委員の過半数の賛成

注意)

- 申立者は社長に対して、理由を付して委員の忌避を申立てることが出来る。
- 異議申立て処理委員会にて、追加の情報提供要請を行った場合、ISA、受審組織、双方の提出期限は、要請日より 14 日とする。情報が提出されない場合は、異議申立てとしての対応を終了する。

**【議決の通知】**

担当：異議申立て処理委員会議長（社長）

議長は、議決の結果を、受審組織及び ISA の双方に通知する。

一旦、異議申立てに対する決定が下された場合には、異議申立てのいずれの当事者も、この決定の修正または変更を行うための反対要求を出すことはできないものとする。

**【議決後の対応】**

《異議申立てが認めれた場合》

担当：プログラム責任者

- ・適切な修正及び是正処置を行う。
- ・受審組織に対し、進捗状況の報告を行う。
- ・異議申立てプロセスの終了を、申立者に対し通知する。
- ・異議申立ての解決のためにとられた処置を含む、追跡経過及びその記録を残す。

《異議申立てが棄却された場合》

注意)

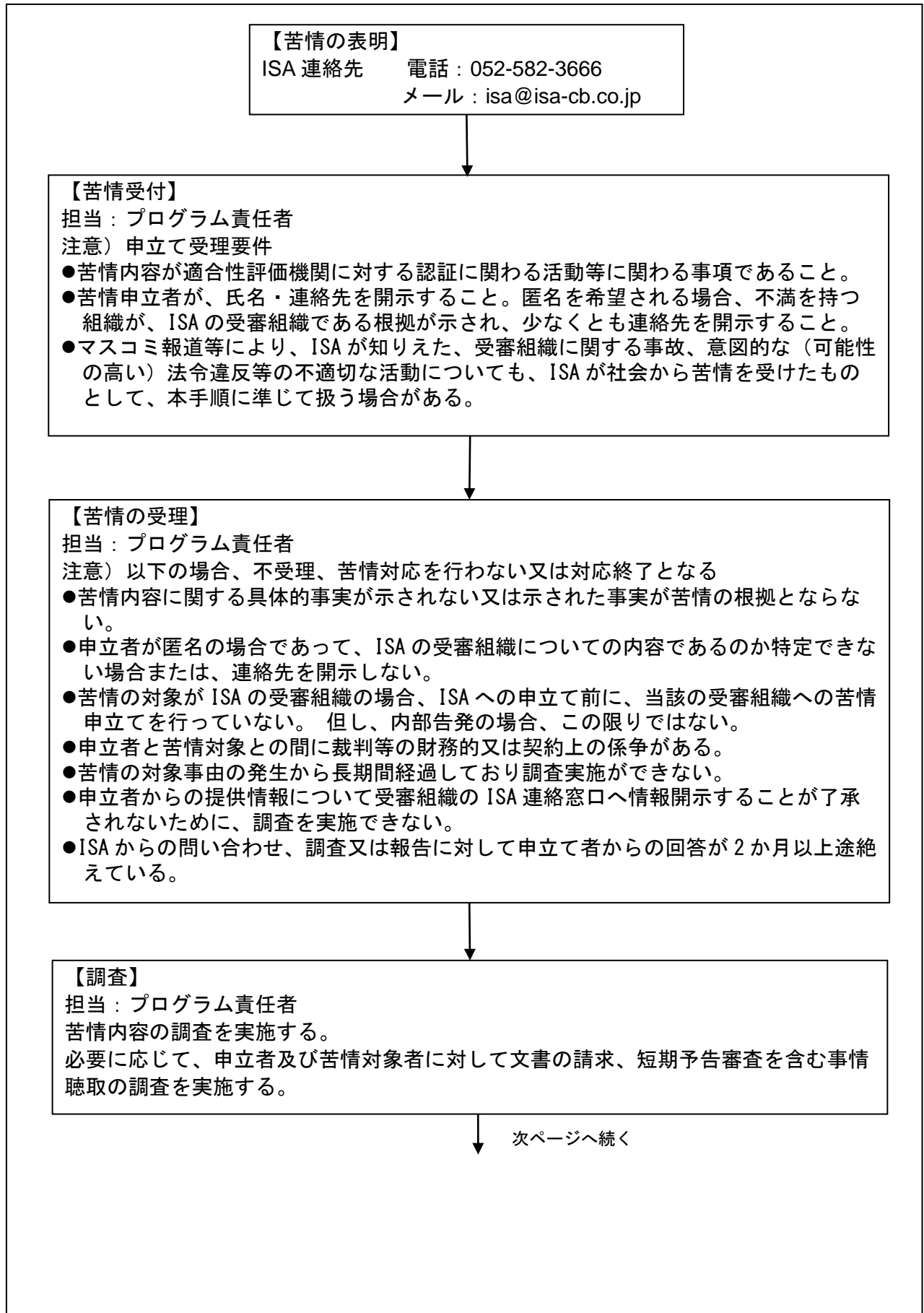
- 異議申立てが認められ、認証登録が発効された場合または復活できた場合でも、ISA に対し、認証の発効の見合わせ、一時停止、または取消しの通知の結果発生した費用またはその他の損失に対する払い戻しを請求することはできない。
- 申立て内容が、審査結果に関する内容であった場合、是正処置要求書に対する是正期限は、議長から申立者への議決の結果通知の日より 1 か月とする。
- 申立て内容が、認証の決定に関する内容であった場合、その履行日は、異議申立て前に ISA が設定した期日のままとする。

備考：

異議申立ての提出及び調査、並びに異議申立てに関する決定が、申立者に対する差別的行動につながらないように配慮いたします。



## 苦情の取扱い手順フロー



↓  
前ページの続き

**【苦情処理】**

担当：プログラム責任者

- ・可能な場合には、申立者に対し苦情の受領を通知し、進捗状況報告及び苦情の結果を提供する。
- ・苦情の結果について審査事業部長がレビューし、社長が承認する。
- ・可能な場合には、苦情処理プロセスの終了を申立者に正式に通知する。
- ・適切な修正及び是正処置を行う。
- ・苦情に対してとった処置を含む追跡経過を明確にし、苦情処理票を作成し、審査事業部長の承認を得る。
- ・苦情の内容及びその決着内容を公表するかどうか、また公表する場合、どの範囲とするか、受審組織及び苦情申立者と協議し決定する。

以上

備考：

苦情に関する提出、調査及び決定が、申立者に対する差別的行動につながらないように配慮いたします。  
苦情申立者及び苦情の内容に関して、機密保持に関する要求に従います。