



情報マネジメントシステム (IMS)

IMS 認定に関する苦情・異議申立てへの対応手順

JIP-IMAC112-1.2

2020 年 4 月 1 日

一般社団法人 情報マネジメントシステム認定センター
(ISMS-AC)

〒106-0032 東京都港区六本木一丁目9番9号

六本木ファーストビル内

Tel.03-5860-7570 Fax.03-5573-0564

URL <https://isms.jp/>

ISMS-AC の許可なく転載することを禁じます

改 版 履 歴

版数	制定／改訂日	改定箇所（改訂理由）	備考
1.0	2009.4.1	初版	
1.0a	2011.4.1	協会名称の変更	
1.0b	2011.12.26	協会住所、電話・FAX 番号の変更	
1.1	2019.4.1	認定機関名称変更	
1.2	2020.4.1	異議申立て手順の変更及び取扱い担当の明確化	

目 次

1. 適用範囲
 2. 関連文書
 - 2.1 準拠規格
 - 2.2 引用規格
 - 2.3 関連規格／文書
 3. 用語の定義
 4. 苦情及び異議申立ての方法
 - 4.1 取扱い窓口
 - 4.2 苦情申立ての方法
 - 4.3 異議申立ての方法
 - 4.4 文書の送付
 5. 苦情の受け付け及び処理
 - 5.1 苦情の受け付け
 - 5.2 本センターが対応する場合
 - 5.3 本センターが対応しない場合
 - 5.4 本手順の対象としない又は受け付けない場合
 - 5.5 苦情への回答と再申立て
 6. 異議申立ての受け付け及び処理
 - 6.1 異議申立ての受け付け
 - 6.2 異議申立てに対する審議
 - 6.3 認定審査及び認定の有効期限との関係
 7. 苦情・異議申立ての公開
 8. 記録
- 附属書 A： 苦情の受付処理フロー
- 附属書 B： 組織/認証機関に関する苦情処理フロー
- 附属書 C： 審査員/要員認証機関に関する苦情処理フロー
- 附属書 D： 本センターの苦情処理フロー
- 附属書 E： 異議申立て処理フロー

1. 適用範囲

この手順は、一般社団法人情報マネジメントシステム認定センター(以下、本センターという)による認定業務に関する苦情及び異議申立てへの対応手順について規定したものである。

2. 関連文書

2.1 準拠規格

この手順は、下記規格の該当項目に準拠している。

JIS Q 17011 : 2018 (ISO/IEC 17011:2017) 適合性評価—適合性評価機関の認定を行う機関に対する要求事項

2.2 引用規格

以下に掲げる規格は、引用された範囲内でこの認定の手順の一部とみなす。

JIS Q 17000:2005 (ISO/IEC 17000:2004) 適合性評価—用語及び一般原則

JIS Q 9000:2015 (ISO 9000:2015) 品質マネジメントシステム—基本及び用語

2.3 関連規格／文書

JIS Q 10002 品質マネジメント—顧客満足—組織における苦情対応のための指針

JIP-IMAC110 IMS認証機関認定の手順

3. 用語の定義

この手順は、上記2.1項、2.2項の規格に記載の該当する用語の定義の他、以下の用語の定義を適用する。

- (1) 苦情：本センター、本センターに認定された認証機関又は要員認証機関の活動に関する、個人／組織からの不満、及び機関から本センターに対する異議申立て以外の不満の申入れ。
- (2) 異議申立て：本センターから認定を受けようとする、もしくは認定を受けた機関からの、認定に関わる判定結果に対する不満及び要請。
- (3) 認証機関：組織のマネジメントシステムを認証する機関。
- (4) 要員認証機関：要員を認証する機関で、ここでは審査員の評価登録を行う機関。
- (5) 機関：認証機関及び要員認証機関が該当する。
- (6) 組織：本センターに認定された認証機関から認証を取得した組織又は認証を取得しようとする組織。
- (7) 審査員：本センターに認定された要員認証機関により審査員登録されている者又は登録を希望する者、及び認証機関によって正式に審査員として認められている者。
- (8) 取扱い担当：本センターにおいて苦情及び異議申立てを取扱うために、事業統括責

任者が任命した者。原則として登録責任者とする。

- (9) 調停委員会：本センターにおいて苦情及び異議申立てを審議する委員会。
- (10) 申立て者：苦情申立て又は異議申立てを行う個人、組織又はその代理人。
- (11) 申立て機関：苦情申立て又は異議申立てを行う認証機関又は要員認証機関。

4. 苦情及び異議申立ての方法

4.1 取扱い窓口

苦情及び異議申立ての取扱い窓口（以下、取扱い窓口という）は下記とする。

一般社団法人情報マネジメントシステム認定センター 登録責任者

4.2 苦情申立ての方法

苦情の申立て者は、原則として日付、申立て者の氏名及び連絡先等を明記し、具体的な苦情対象分野や苦情内容を文書（苦情申立て書）で取扱い窓口へ提出しなければならない。

備考：苦情申立て書の記載要領は本センターのホームページで公開する。

4.3 異議申立ての方法

申立て機関は、原則として認証機関又は要員認証機関の代表者名による文書（異議申立て書：文書の様式は特に定めない）で取扱い窓口へ提出しなければならない。

申立て機関は、認定に関わる判定結果の受領通知から10日以内に異議申立ての意思を連絡し、30日以内に内容を記した正式な異議申立て書を送付する。これらの期限が過ぎた場合、異議申立ては無効とする。

4.4 文書の送付

苦情／異議申立ては原則として文書にしたものを書簡、FAX又はE-mailで送付するものとする。E-mailの場合は添付したものを文書として扱う。

電話のみの場合やE-mail本文に記載したものは原則として本手順を適用しない。

申立てに使用する言語は、原則として日本語又は日本語に翻訳したものとする。

5. 苦情の受け付け及び処理

5.1 苦情の受け付け

本センターが苦情申立て書を受領したら附属書Aにより判断し、内容により附属書B～Dに従って本センターが対応するか又は申立て者に対応を依頼する。

本センターの認定業務に関する苦情・・・附属書Dによる
 組織／認証機関に関する苦情・・・附属書Bによる
 審査員／要員認証機関に関する苦情・・・附属書Cによる

本センターへの苦情以外の苦情に対して本センターが対応する場合・・・附属書Dによる

5.2 本センターが対応する場合

取扱い担当が内容及び受付条件を満たしているか確認し、本センターで対応すべき苦情申立て書と判断したら、附属書Dにより申立て者に受付けを通知する。内容により以下に分類して処置する。調停委員会により対応するか否かは、事業統括責任者が決定する。

1) 取扱い担当が対応する場合

取扱い担当が対応できるものは、事実関係を確認し、必要により認定審査員や関連する者の意見を聴取した上で、直接申立て者に回答する。

2) 調停委員会により対応する場合

苦情の対応のために調停委員会を開催して対応する場合、申立て者にはその旨を通知する。

調停委員会で苦情処理に対応する審議メンバーは、予め決められた外部有識者を含む委員の中から苦情内容により決め、外部有識者を含む3名以上で構成する。審議メンバー決定に際して案件に関して利害抵触がないことを事前に確認し、決定した審議メンバーから機密保持に関する誓約を得る。

申立て者は担当する調停委員のメンバーを問合せことができ、正当な理由がある場合は特定のメンバーを忌避することができる。

申立て者は調停委員会において意見を述べることができる。

5.3 本センターが対応しない場合

1) 組織に関する苦情の場合

本センターに認定された認証機関が認証した組織に関する苦情の場合、本手順の扱いとせず附属書Bにより申立て者に対してまず組織又は認証機関に申し立てるよう依頼する。

申立て者が直接組織／認証機関に申し立てることを希望しない場合、本センターは苦情として受け付けるが、認証機関に対して確認を依頼する場合がある。本センターが必要と認めた場合、申立て者の了解を得て、該当する認証機関に対して本センターに苦情があった旨並びに申立て者からの情報を開示する場合がある。

2) 審査員に関する苦情の場合

本センターに認定された要員認証機関が登録した審査員に関する審査員の資格条件に関

する苦情の場合は本手順の扱いとせず、附属書Cにより申立て者に対してまず要員認証機関に申し立てるよう依頼する。

審査員の審査方法や倫理的な問題に関する苦情の場合は本手順の扱いとせず、附属書Cにより申立て者に対してまず関連する認証機関に申し立てるよう依頼する。

申立て者が直接要員認証機関／認証機関に申し立てることを希望しない場合、本センターは苦情として受け付けるが、要員認証機関／認証機関に対して確認を依頼する場合がある。

本センターが必要と認めた場合、申立て者の了解を得て、該当する要員認証機関／認証機関に対して本センターに苦情があった旨並びに申立て者からの情報を開示する場合がある。

3) 認証機関又は要員認証機関に関する苦情の場合

本センターに認定された認証機関に関する苦情は、附属書Bによりまず認証機関に申し入れるよう依頼する。また要員認証機関に関する苦情は、附属書Cによりまず要員認証機関に申し入れるよう依頼する。

5.4 本手順の対象としない又は受け付けない場合

1) 苦情の受付要件を満たしていない場合

苦情申立て書の記載事項に不備がある場合や、本センターの認定活動に関係のない場合など、苦情の受付要件を満たしていない場合は本手順の対象としない。また、苦情案件の内容が裁判中又は調停中と同じ場合は本手順の対象としない。

2) 匿名による場合の扱い

匿名による苦情は、原則として受け付けない。但し、内部告発など情報の信憑性が高く社会的に重要と考えられる場合は、申立て者の氏名・組織名・機関名等がなくても、本手順によらず認定機関として対応する場合がある。

3) 対応できないため受け付けない場合

匿名以外で氏名・連絡先が不明の場合や、明らかに苦情と受け取れない場合は受け付けない。

4) 申立て者のいない苦情の場合

申立て者はいないが、社会的な問題となり制度の運用に影響する可能性のある事件・事故、法規制違反などが報道された場合等は、必要により本手順によらず認定機関として対応する場合がある。

5.5 苦情への回答と再申立て

取扱い担当が対応できるものはその結果を、調停委員会による場合は調停委員会での結果を、申立て者に通常30日以内に文書で回答する。

30日以内に回答できない場合はその時点での状況と予定を通知する。

最初の苦情及びそれに対する本センターの回答に対して新たな事実や証拠、状況の変化があった場合、申立て者への回答後30日以内であれば申立者は再度苦情を申立てることができる。

6. 異議申立ての受付け及び処理

6.1 異議申立ての受付け

申立て機関から異議申立てがあった場合、附属書Eにより取扱い担当は受付条件を満たしているか確認し、申立て機関に受付けを通知する。本センターによる認定に関わる判定結果に対する内容以外など異議申立ての要件を満たしていない場合、本手順の対象としないか又は受け付けない。

6.2 異議申立てに対する審議

1) 取扱い担当による対応

取扱い担当は事実関係を確認し、必要により認定審査員や関連する者の意見を聴取した上で、申立て機関に理由を付して文書で30日以内に回答する。

この回答で申立て機関が満足しない場合は、本センターからの回答から10日以内に本センターに連絡するとともに、30日以内に文書により調停委員会による対応を申し入れることとする。これらの期限が過ぎた場合、取扱い担当からの回答に合意したものとみなす。調停委員会による対応の申し入れに対しては、本センターから受理通知を送付する。

2) 調停委員会による対応

調停委員会で異議申立てに対応する審議メンバーは、予め決められた外部有識者を含む委員の中から申立て内容により決め、外部有識者を含む3名以上で構成する。審議メンバー決定に際して案件に関して利害抵触がないことを事前に確認し、決定した審議メンバーから機密保持に関する誓約を得る。

申立て機関は担当する調停委員のメンバーを問合せことができ、正当な理由がある場合は特定のメンバーを忌避することができる。

申立て機関は調停委員会において意見を述べることができる。

調停委員会による審議結果は、申立て機関に理由を付して申し入れの受理から60日以内に文書で回答する。

6.3 認定審査及び認定の有効期限との関係

認定審査中にその審査に関すること以外の理由により認定の取消し、一時停止又は認定範囲の縮小が決定し、その決定に対する異議申立てがあった場合は、認定審査を中断する。異議申立てが解決したら中断した審査を再開する。

また、認定の取消し、一時停止又は認定範囲の縮小の決定に関する異議申立てが解決するまで、認定の取消し、一時停止又は認定範囲の縮小の実施を停止する。その停止中に認定の更新の期限を迎える場合は、期限の延期に関して認定委員会に上申する。

7. 苦情・異議申立ての公開

調停委員会で対応した苦情・異議申立てとそれに対する処置結果の概要は原則として公開する。調停委員会で対応しないものでも公開が適切と判断したものは公開する。

申立て者の氏名・組織名・機関名の公開が適切と判断した場合、申立て者の了解を得た場合はこれを公開する。

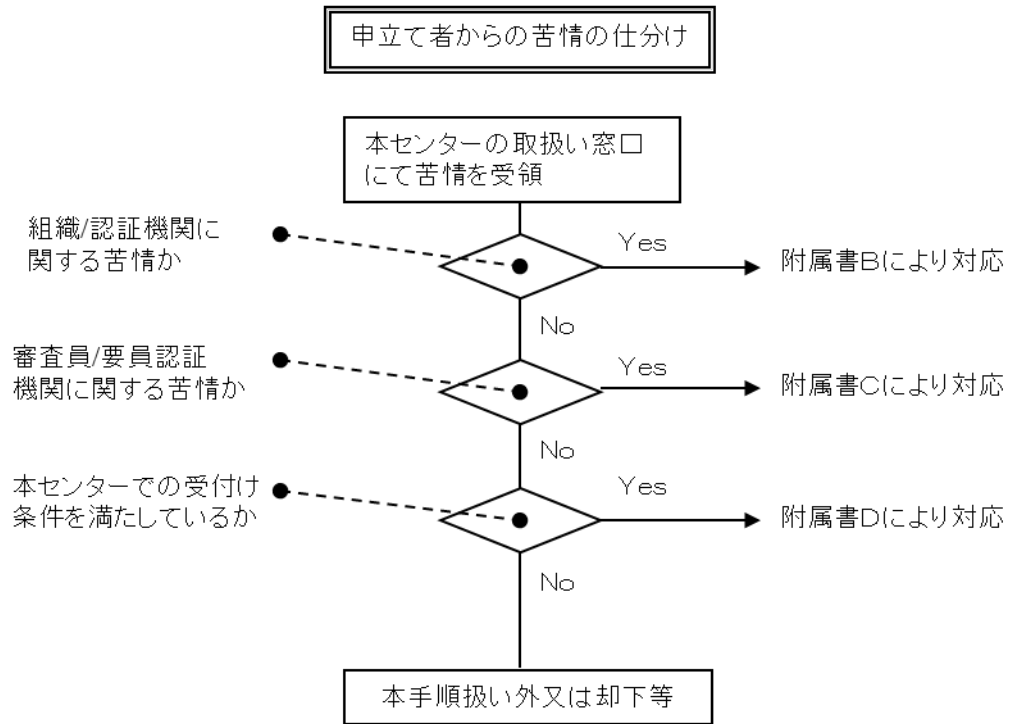
8. 記録

苦情及び異議申立ての受付けから解決に至るまでの経緯、結果及び関連する事項は記録する。この記録は非公開文書とするが、法律で定められている場合の調査、IAF（国際認定フォーラム）／APAC（アジア太平洋認定協力機構）による評価、内部監査員による内部監査等において、守秘義務誓約書などの機密保持を行った上で開示することができるものとする。

認証機関又は要員認証機関に対する苦情情報は、機密保持を行った上で認定審査の場面で活用することができるものとする。

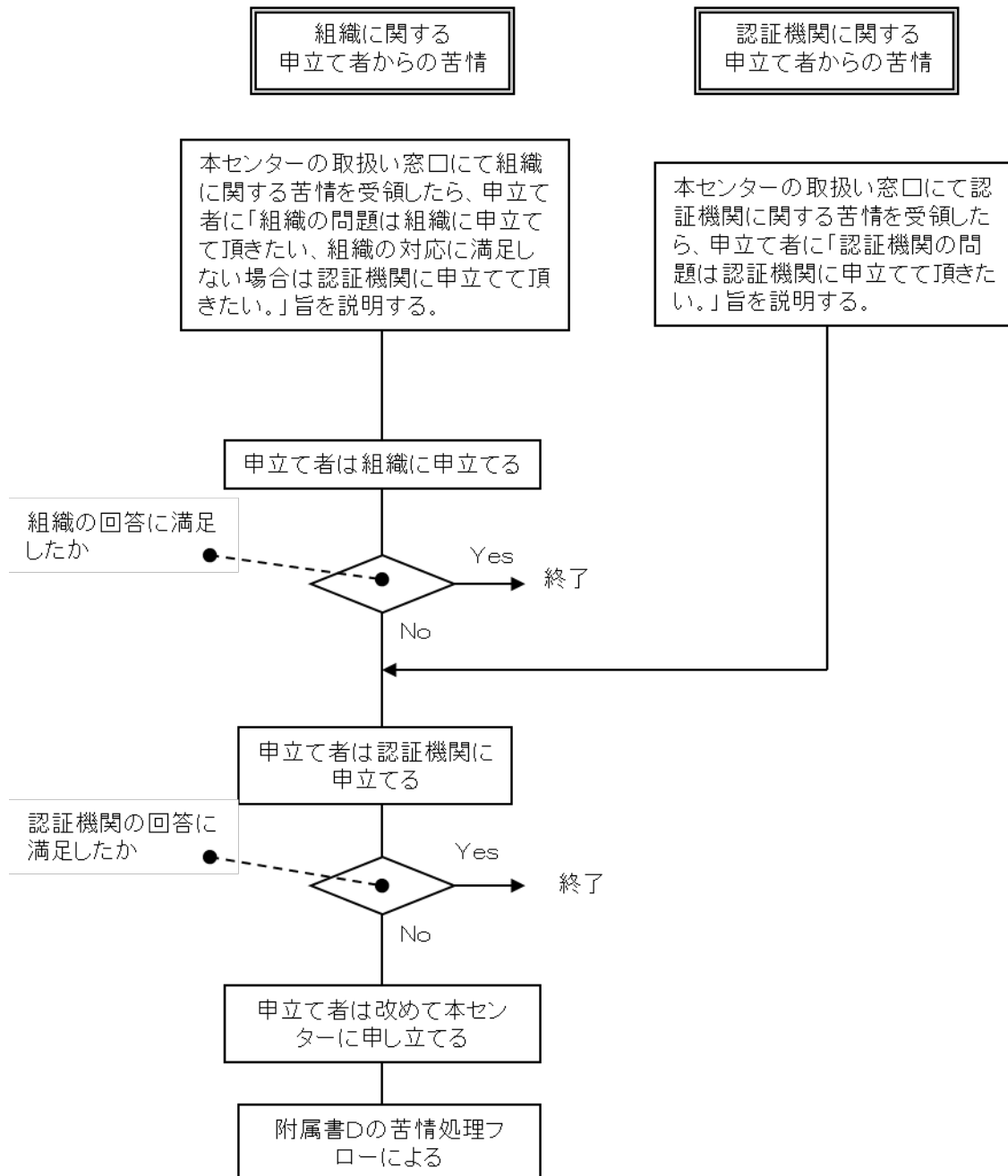
附属書A

苦情の受付処理フロー



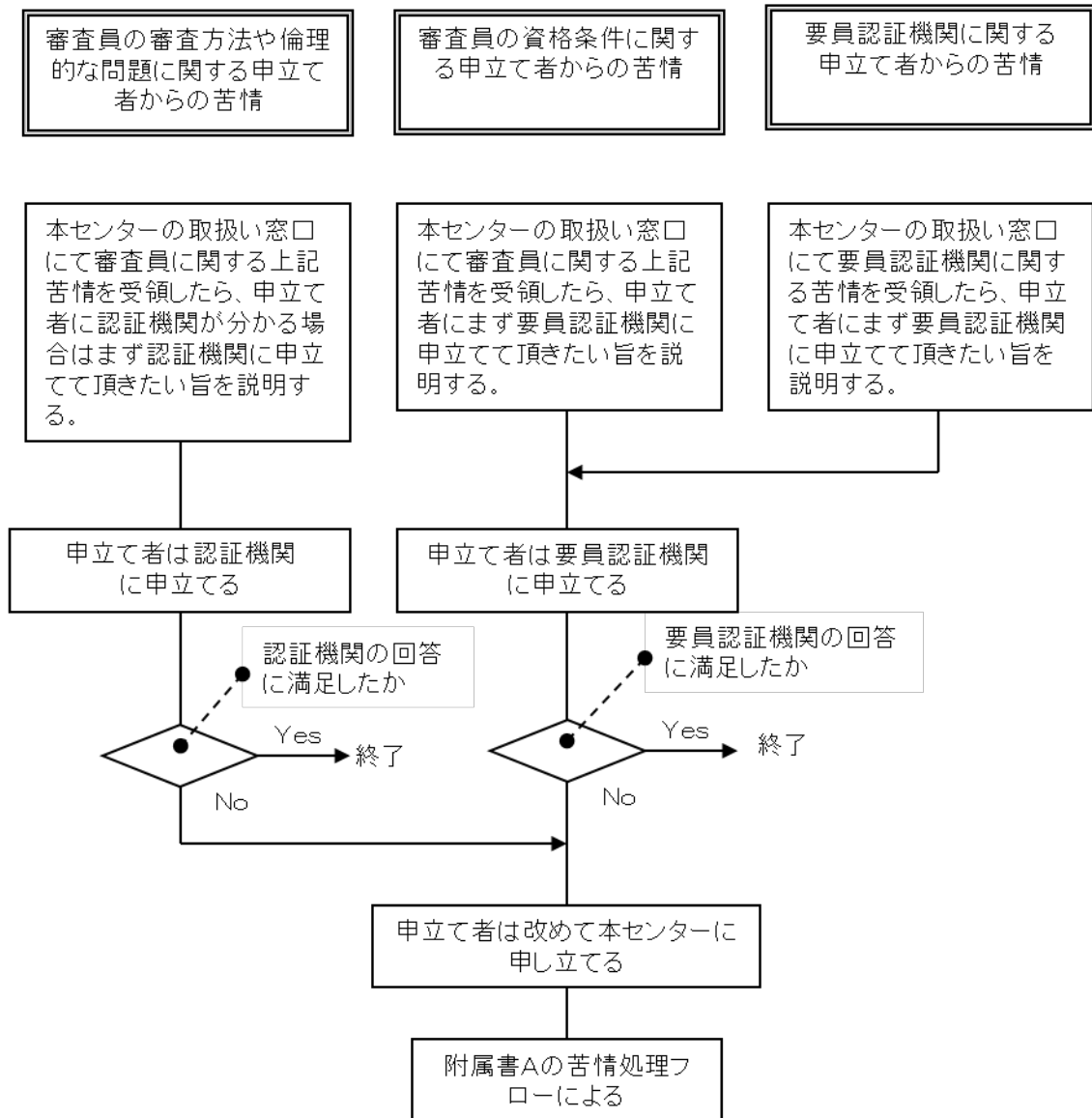
附属書B

組織／認証機関に関する苦情処理フロー



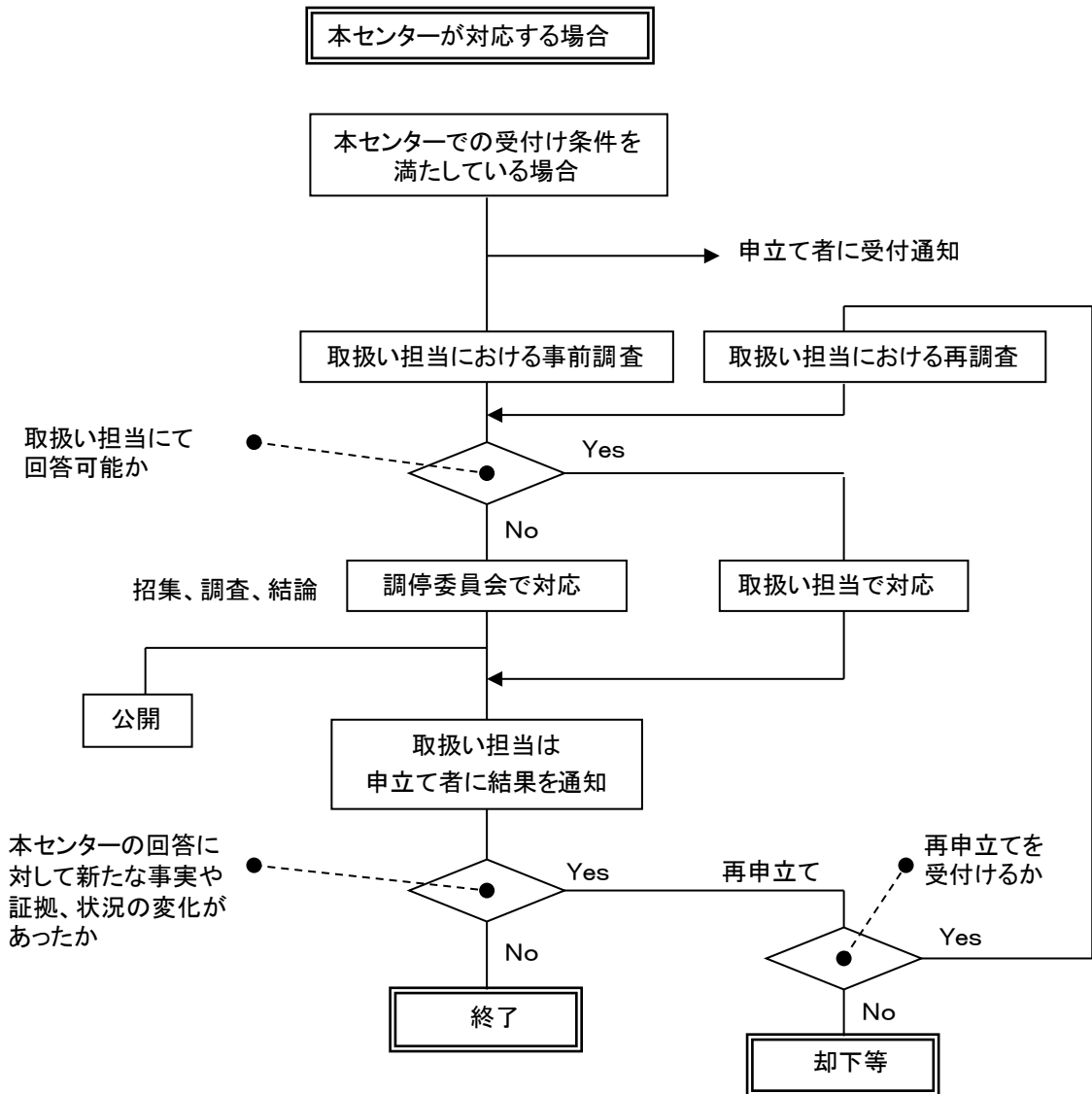
附属書C

審査員/要員認証機関に関する苦情処理フロー



附属書D

本センターの苦情処理フロー



附属書E

異議申立て処理フロー

