

## **苦情及び異議申し立てについて【ISO 認証】**

依頼者、受審組織または登録組織及びその他の関係者は、一般財団法人日本自動車研究所 認証センター（以下 JARI-RB）が実施する登録（ISO 認証）に関する決定あるいは認証業務に関して異議・苦情あるいは意見の相違がある場合は、申立てることができます。

JARI-RB は異議申し立てを申立てた組織に対しても審査に際して差別を行うことはありません。また、苦情申し立て者の氏名等を受審組織あるいは登録組織に漏洩することはありません。

### **【苦情】**

- ・ 苦情は、原則として事業部長が申し受けます。
- ・ 苦情は、面談、電話、FAX、文書、その他によって表明することができます。なお、匿名による苦情の場合は文書による回答はいたしません。
- ・ 苦情に対する処置・回答にご了承いただけない場合は、認証センター運営委員会に属する「異議申し立て処理パネル」に付議いたします。

### **【異議申し立て】**

- ・ 異議申し立ては、受審組織等が登録に関する決定に同意できない場合、また苦情に対する認証センターの回答に同意できない場合に、文書によってのみ行うことができます。
- ・ 異議申し立ては、事業部長が申し受けます。
- ・ 異議申し立ては、登録に関する決定がなされた日から、または苦情に対する回答書発行日から 45 日以内に提出していただきます。
- ・ 異議申し立ては、運営委員会に属する「異議申し立て処理パネル」に付議いたします。
- ・ 登録の決定に関して異議申し立てがあった場合、「異議申し立て処理パネル」での審議期間中は、当該申し立て者に対して行った登録の決定は保留されます。
- ・ 依頼者、受審組織、登録組織やその関係者が認証業務あるいは登録に関して行政機関、NPO 法人、市民団体あるいは第三者からの指導、処分、苦情、提訴により被る損害等及び付随的支出については、認証センターに故意または過失が認められた場合を除き、認証センターはその責任を負いません。

受付は「お問合せフォーム」もしくは以下のお問い合わせ先からお願いいたします。

お問い合わせ先：

一般財団法人日本自動車研究所 認証センター（JARI-RB） 事業部  
〒105-0012 東京都港区芝大門 1-1-30 日本自動車会館 12 階  
TEL：03-5733-7934 FAX：03-5401-2834