



ペリージョンソン レジストラー

---

## 苦情処理手順

---

本手順は、顧客から寄せられた苦情を処理するプロセスおよびその後の是正／予防処置のプロセスを規定する。本手順書は、要求に応じて、またはPJR Webサイト (<https://www.pjr.jp/instruction.html>) より、入手可能である。

## 1 一般

- 1.1 目的： 顧客からの苦情を受け付け、文書化し、解決するためのプロセスを規定すること。（根本原因分析および体系的な是正処置を含む）
- 1.2 適用範囲： PJRに関する苦情またはPJRが認証登録した組織に関する苦情に適用する。

## 2 参考文献：関連手順、定義、書類

- 2.1 ISO/IEC 17021 シリーズ
- 2.2 ISO/TS 22003
- 2.3 ANAB認定基準
- 2.4 ANAB—環境マネジメントシステム審査登録機関のための認定基準
- 2.5 認定契約を通してPJRに適用され得る、認定機関の資料すべて
- 2.6 『定款』（PJR-0）
- 2.7 『品質マニュアル』（PJR-1シリーズ※）  
[※訳注：上記の「シリーズ」とは、米国で使用されるSQF用の文書を含めて言及されているものだが、2016年4月現在、PJRJではSQF認証を実施していないため、該当しない]
- 2.8 『審査登録委託契約書』（F-3シリーズ）
- 2.9 『顧客からの苦情報告書』（F-121）\*日本ではF-121Jを使用
- 2.10 『認証手順』（PRO-1シリーズ）
- 2.11 『是正処置手順』（PRO-8）
- 2.12 『異議／不服 申し立て手順』（PRO-10）
- 2.13 『登録の撤回および停止手順』（PRO-11、該当する場合）
- 2.14 『「問い合わせ」と「苦情」の違いについて』（WI-44）
- 2.15 R2 Code of Practices（R2行動規範）
- 2.16 ISO/IEC 17065 最新版
- 2.17 PRO-01.17065

## 3 PJRに関する苦情

- 3.1 PJRのすべての従業員は、顧客からの問い合わせおよび苦情を受けることができる。問い合わせの場合は、従業員が応え、その問い合わせと対応の内容をPJViewのnotes（メモ欄）に記録する。それによって、当該顧客と関わるその他の従業員が、これまでの経緯を確認することができる。一方、苦情の場合は、必ず海外顧客サービスマネージャー [complaints@pjr.com](mailto:complaints@pjr.com) に転送し、F-121（日本ではF-121Jを使用）に文書化のうえ、問題点の調査および解決をアサインする。「苦情」の受信トレイにアクセスできるのは海外顧客サービスマネージャー（ICSM）、ICSM 指名の代理人、プログラムおよび認定マネージャーである。ICSM が不在の場合は、ICSM の代理人が、適切なトップマネジメント要員に苦情への対応をアサインする。そして、苦情を受けてから24時間から48時間以内に、調査チームをアサインする。調査結果と対応に関する顧客への正式な回答は、苦情が申し立てられた日から30日以内に行う。F-18『顧客満足度アンケート』（日本では、Fiuj-21『お客様アンケート』）に記載された顧客からの否定的なフィードバックは、顧客サービス部門が集計表に記録する。そして、PJViewの顧客プロファイルのnotesに、従業員による対応内容と併せて記載する。
- 3.1.1 顧客の苦情は次のように定義される。
- 顧客自身が「苦情」と特定する照会や苦情
  - 経営者によりシステムの欠陥が原因であると判断された照会、問い合わせまたは表明
  - 顧客サービス部門に正式書面で提出された苦情

『「問い合わせ」と「苦情」の違いについて』（WI-44）に、問い合わせと苦情の違いを詳細に述べているので参照のこと。

- 3.1.2 以下のいかなる場合も、経営層を含む要員を、当該異議申し立て、苦情または論争の調査に起用してはならない。
- 過去2年間に、当該異議申し立て、苦情または論争に直接関与している場合
  - 調査の公平性を損なう可能性のある利害関係が存在する場合
- 3.2 PJRの各マネージャーおよび顧客サービス部門は、苦情を分類し、代表取締役社長および／またはプログラムマネージャーがその解決に関わる必要があるかどうかを決定する責任を負う。  
日本では、CEOが本文書中の代表取締役社長の責務を負う。
- 3.3 顧客サービス部門はF-121（日本ではF-121Jを使用）を用い、同部門に寄せられた苦情すべてを文書化し、解決し、フォローアップを行う責任を負う。顧客からの苦情すべてについて根本原因分析を行い、修正措置および是正処置を実施しなくてはならない。この活動はすべてF-122の表（日本ではF-122Jを使用）に記録され、予防処置と品質改善を目的として定期的にマネジメントに報告される。
- 3.4 日本では、東京本社管理統括本部長および適切な要員が、すべての顧客からの苦情をレビューし、是正処置が必要かどうかを決定し、必要な場合は期限を設定する。苦情の詳細、根本原因、是正処置（必要な場合）は、日本ではF-121Jに記録される。
- 3.5 メキシコでは、メキシコディビジョンマネージャーおよび適切な要員が、すべての顧客からの苦情をレビューし、是正処置が必要かどうかを10営業日以内に決定する。苦情の詳細、修正、根本原因および是正処置（必要な場合）は、メキシコ案件の場合F-121mexに記録される。
- 3.6 インド（PJCPL）では、すべての従業員が問い合わせや苦情を受け付けることができる。苦情案件（WI-44を参照）はすべて、バンガロール支店の顧客サービス担当者が確認のうえ、海外顧客サービスマネージャー（ICSM）に転送するか、F-121の作成ならびに苦情の調査および解決を行うチームをアサインするために、ICSM宛てに直接送付する（customerservice@pjr.com）。PJCPLのディレクターは、申し立てられたすべて苦情およびそれらの正式な解決について連絡を受け、顧客への連絡時にもCCの電子メールのアドレスに含まれるものとする。苦情の詳細、修正、根本原因および是正処置（必要な場合）は米国本社にて記録され、バンガロール支店はそのコピーを受領し、ディレクターによるレビューを行う。
- 3.7 PJRがR2プログラムについて苦情を受けた場合、当該苦情調査の結果は、30日以内に責任を負うプログラムマネージャーによって、SERI に電子メールで提出されなければならない。
- 3.7.1 実施基準に基づく R2v3 のため、PJR は、R2 認証制度に関し受けた苦情（例：審査員、CB または R2 施設）があれば、記録、調査し、処置と、COP から下にコピーした表（表 1）にある期限と一緒に SERI に報告しなければならない。参考までに、R2 認証プログラムは、見積書を発行する段階から考慮されている。

期限	処置
苦情を受けてから 7日	<b>通知</b> ： CB は、苦情を受けてから 7 日以内に苦情を文書にし、SERI に通知しなければならない。

苦情を受けてから 21日	<p><b>事前調査</b>：CB は、その苦情が調査に値するかどうかのレビューを行わなければならない。価値は、その苦情で提供されている情報、苦情の発信元、公開されている情報のレビューにより、判断できる。価値のない苦情は、なぜ価値がないかという理由の記録が保持されている限り、さらに調査する必要はない。</p> <p>レビューは、苦情に対応するため審査員または R2 施設に質問することだけに頼ってはならない。これは1 つの情報源でもよいが、CB が以下を利用して独自の調査を実施する責任を除外しない。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 苦情申立人、R2 施設、審査員からの情報</li> <li>● 苦情申立人、R2 施設、審査員とのコミュニケーション</li> <li>● 公開されている業務記録</li> <li>● R2 施設の Webサイトを含む、公開されている Webサイト</li> <li>● R2 施設が使用しているオンラインセールス用 Webサイト</li> <li>● 前回の審査報告書と記録</li> <li>● R2 施設から要請された記録</li> <li>● SERI から入手できる情報</li> </ul>
苦情を受けてから 30日	<p><b>調査</b>：CB は、苦情を調査し、必要な場合それに取り組むための処置および適切な期限を特定しなければならない。推奨される処置には、以下が含まれる場合がある。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 記録のレビュー</li> <li>● 実地または遠隔の審査</li> <li>● R2 施設に対する重大または軽微不適合の発行</li> <li>● R2 施設の登録証の一時停止</li> <li>● R2 施設の登録証の撤回</li> <li>● CB 審査員／従業員トレーニングと修正</li> </ul> <p>CB は、取られる処置と期限を SERI に通知しなければならない。</p>
苦情を受けてから 60日	<p><b>解決</b>：CB は調査を実施し、以下の情報を SERI に送付しなければならない。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 調査と取った処置を記録した概要報告書</li> <li>● 軽微不適合が出されている場合 - R2 施設の修正および是正処置計画の証拠</li> <li>● 重大不適合が出されている場合 - R2 施設の CA 計画、実施した修正の証拠、是正処置の進捗</li> <li>● 認証状態の変更</li> <li>● 審査員の地位または力量の変更</li> </ul> <p>R2 施設から修正の証拠を入手できず、不適合の発行から 60日以内に CB が検証できない場合、CB はその R2 登録証を一時停止にしなければならない。是正処置の時期は、本文書の 8.6項に規定されている要件に従うべきである。</p>
毎月	<p><b>状況の更新</b>：CB は、未解決の苦情を満足のいくように解決されるまで、状況の月次報告を SERI に提供しなければならない。</p>

実施基準に基づく R2v3 のため、PJR は、R2 認証制度に関し受けた苦情（例：審査員、CB または R2 施設）があれば、記録、調査し、処置と、COP（表1）から上の 3項にコピーした表にある期限と一緒に SERI に報告しなければならない。

## 4 手順 — PJRが審査登録した組織に関する苦情

- 4.1 PJRが審査登録した組織に関する苦情の受理に際し、適切な要員は、すべての関連情報を書面で収集する。
- 4.2 プログラムマネージャーおよび／または代表取締役社長は、当該の認証された組織にその苦情に関しての情報を送付し、書面による意見の提出を要請する。
  - 4.2.1 認証された組織に関わる苦情は、起こり得る不適合に関する情報源となる。認証された組織は、苦情について調査し、調査結果をPJRに報告すること。適切な場合には、認証された組織は、組織のQMS内にある不適合を起こし得る要因を含めた不適合の原因を特定し、それをPJRに報告する。修正措置や是正処置がとられた場合もPJRに報告する。
- 4.3 30日以内（メキシコでは10日）に当該組織からの回答がない場合、および／または、苦情のレビューを行っている代表取締役社長またはプログラムマネージャーにより、当該組織がPJRとの契約内容に違反していると判断された場合、代表取締役社長は、（PRO-11の規定に従って）PJRの『登録の撤回および停止手順』を適用する。
- 4.4 認証している顧客からの返答を検証した後、代表取締役社長／プログラムマネージャーが、苦情がPJRの審査登録委託契約書または定款に反していないと判断した場合、自身の裁量で、さらなる処置をとらずに問題が解決したことを通知する。
- 4.5 いかなる場合でも、プログラムマネージャー／代表取締役社長は、苦情提起者および認証している組織に決定事項を書面で通知する。また、両者に、PJRの『異議／不服申し立て手順』（PRO-10）に従い提訴することができることも通知する。
- 4.6 プログラムマネージャー／代表取締役社長は、苦情の内容およびその解決策を公表するかどうか、また公表する場合はどの範囲とするかについて、顧客および苦情提起者と共に決定しなければならない。
- 4.7 サーベイランス審査の際、PJRはすべての未解消の苦情を見直し、是正／予防処置を検証する。特定の状況において、PJRは、苦情の調査／解消のために短期予告審査が必要であると決定する場合がある。この場合には、短期予告審査は苦情を受けてから90暦日以内に終了されるものとする。
- 4.8 海外顧客サービスマネージャーおよびEHSプログラムマネジメント要員は協力して、R2認証顧客に関する苦情の詳細が理解されることを確実にしなければならない。EHS プログラムマネージャーは、30日以内に苦情の詳細（調査および解決を含む）をSERIに伝達する責任を負う。
  - 4.8.1 実施基準に基づくR2v3のため、PJRは、R2認証制度に関し受けた苦情（例：審査員、CBまたはR2施設）があれば、記録、調査し、処置と、COP（表1）から上の3項にコピーした表にある期限と一緒にSERIに報告しなければならない。
- 4.9 PJRは、苦情処理過程における全レベルにて、すべての決定に責任を負う。
- 4.10 苦情に関する提出、調査および決定が、苦情に対して差別的な行動を生じさせないものとする。

## 5 記録

5.1 苦情処理の全記録は、インターナショナル顧客サービスマネージャーまたはその指名者により、厳重な保護の下、PRO-5に従って維持される。

## 6 認定機関の関与

6.1 PJRは適切に解消できないすべての苦情につき、該当する認定機関に照会する。