

## 苦情の処理プロセスについて

### 1. 適用

本説明書は、本会が提供する計量器の校正証明サービスにかかわる苦情処理プロセスの概要を記述したものです。

### 2. 引用文献

本説明書は、次の要求事項に基づいて公開しております。

- ・試験所及び校正機関の能力に関する一般要求事項  
(ISO/IEC17025:2017 及び JISQ17025:2018)

### 3. 苦情(Complaint) の処理プロセス

#### 3.1 苦情とは

本会又は本会が行った校正証明サービスに対し、顧客又はその他の利害関係者が不満足であることを、本会に対し公式に文書で表明することをいいます。

#### 3.2 苦情の処理プロセス

##### 3.2.1 受理及び通知

苦情は、その事由が発生した日から45日以内に文書にてご提出下さい。匿名や連絡先が特定できないものは受理できません。

本会は、苦情を文書で受領した場合、本会が校正機関として責任を負う校正証明サービスに関連するものかどうかを調査し、申立ての受理を決定します。

苦情の申立てを受理した場合、文書で申立者に通知いたします。申立てが受理できない場合、その理由とともに文書で申立者に通知いたします。

注 1. 本会の顧客との契約(機密保持)により、苦情に関しお答えできない場合があります。

2. 本会は、入手した個人情報には許可なく開示致しませんが、処理を進めるために当該顧客に対して適切な時期に照会することがあり、その過程で当該顧客において個人の特定につながる場合があります。ご理解ください。

##### 3.2.2 調査及びとるべき処置の立案

本会は、苦情の受理後、苦情の対象に関与していなかった要員を指名し、苦情の内容に関し、調査及び妥当性の確認を行います。必要な全ての情報の収集及び検証を行うために、苦情の対象が本会の顧客である場合、適切な時期に対象顧客に対し照会することがあります。

指名された要員は、必要な調査等を行った上で、本会がとるべき処置及び申立者に対する回答を決定します。

##### 3.2.3 回答の通知

本会は、回答を申立者に通知いたします。

申立者が、回答に同意した場合、申立てに対する対応の終了を通知します。

### 4. 修正及び是正処置

本会は、申立てを受理した苦情に関し、決定された本会がとるべき処置に従い、適切な修正及び是正処置を実施いたします。

以上

処理プロセスのフローを参考に添付します。

## 添付 苦情処理プロセスのフロー

### 苦情とは

本会又は本会が行った校正証明サービスに対し、顧客又はその他の利害関係者が不満足であることを、本会に対し公式に文書で表明することをいいます。

