

## マネジメントシステム認証登録業務に関する苦情及び異議申立てについて

システム審査部では、マネジメントシステム認証登録業務に関する「苦情」及び「異議申立て」について、次のような取り扱いをしています。

- 「苦情」とは、システム審査部又は被認証組織（登録リストに登録されている組織を言います）の活動に関して、個人又は組織（個人と対比されるすべての組織体）が回答を期待して行う不満の表明で、次の「異議申し立て」以外のものを言います。
- 「異議申し立て」とは、希望する認証に関して、一般財団法人 日本建築センター システム審査部が行った不利な決定を再考慮するよう申請者又は被認証組織が行う要請、あるいは、マネジメントシステム認証登録業務に関する「苦情処理委員会」の判定結果に同意できないことの表明を言います。不利な決定には次の①～⑥を含みます。①申請受理の拒否、②次の審査段階に進むことの拒否、③是正処置の要求、④不認証、⑤縮小、⑥一時停止又は取消しに関する決定。

### 1. マネジメントシステム認証登録業務に関する苦情

#### 苦情の受付

システム審査部又は被認証組織（登録リストに登録されている組織を言います）に関係ある事項に関して、不満足あるいは二者間の意見の相違について、電話、口頭、文書、電子メール等により苦情を表明することができます。但し、次の①～⑥に該当する場合は、苦情の受付をいたしません。

- ① 被認証組織の認証された「管理するアセット及び活動」に関することであっても、認証日以前に発生している場合。
- ② 被認証組織の認証された「管理するアセット及び活動」に関することであっても、既に調停中又は裁判中である場合。
- ③ 被認証組織の認証された「管理するアセット及び活動」の範囲外に関する場合。
- ④ 品質、環境等AMS以外で管理される事項に関する場合。
- ⑤ その他申立ての事由に事実誤認があり、正当性がないと判断される場合。
- ⑥ 金銭的利益を得る為等、苦情を申立てること事態が目的と判断される場合。

#### 苦情処理の報告

システム審査部は苦情に関する事実関係を調査し、処理した結果を苦情の表明者にご報告致します。

なお、苦情を受理した後に、当該苦情内容が調停又は裁判に付された場合、又は当該苦情内容が既に調停又は裁判に付されている事実が判明した場合、該当する苦情処理に係る活動を中断し、その旨を苦情の申立て者に通知致します。

## 苦情処理不服申立て

苦情の表明者は報告された苦情処理内容が容認できない場合は、システム審査部に対し「マネジメントシステム苦情処理不服申立て書」に証拠金 10 万円を添えて不服申立てができます。システム審査部は、不服申立てを受理し、申立て者に通知致します。

### 【苦情申立てに関する費用】

苦情の申立て者は、その申し立てが最終的に棄却された場合、その審議に要した費用をご負担いただきます。申立てに際しては、証拠金 10 万円をシステム審査部にお支払いただきますが、この証拠金は、審議の結果、申立てが正当と認められた場合には全額申立てた方にご返却致します。

申立てが棄却された場合は、審議に要した費用を積算し、申立て者にご請求致します。

なお、証拠金は当該費用の一部に充当し、余剰の証拠金がある場合にはご返却致します。

## 苦情申立ての受理

システム審査部は、苦情申立てを受理した場合には、その旨ご通知致します。

## 審議にあたる委員構成と委員に対しての意見申立てについて

システム審査部は、マネジメントシステム認証登録業務に関する「苦情処理委員会」を設置し、その委員名を申立て者に通知致します。申立て者は、その委員構成に意見のある場合は、その通知があった日から5営業日(※)以内に「アセットマネジメントシステム苦情処理委員会委員についての意見申立て書」により申立てを行う事ができます。委員構成に対する意見の申立てがあった場合には、システム審査部はその内容を検討し、対応措置をご通知致します。

## 苦情申立て者の権利

苦情の申立てに際し、申立て者、またはその代理人がマネジメントシステム認証登録業務に関する「苦情処理委員会」に出席し、意見陳述の機会を与えられるよう要求することができます。

## 判定と処理

システム審査部は、苦情処理不服申立てを受理した日から2ヶ月以内に苦情処理不服申立てに対する検討結果を申立て者にご通知致します。マネジメントシステム認証登録業務に関する「苦情処理委員会」の判定結果に不服がある場合は、判定の通知があった日から30日以内に異議申立てをすることができます。

## 2. マネジメントシステム認証登録業務に関する異議申立て

### 異議申立て

申請者及び被認証組織は、認証業務に係るシステム審査部の決定事項、あるいはマネジメントシステム認証登録業務に関する「苦情処理委員会」の判定結果に同意できない場合は、文書による異議申立てができます。申立ては、「アセットマネジメントシステム異議申立て書」により行います。

### 異議申立ての期限

異議申立て者は、申立てをその事由の発生した日から10営業日(※)以内に行うことが必要です。

#### 【異議申立てに関する費用】

異議申立て者は、その申立てが最終的に棄却された場合は、その審議に要した費用をご負担いただきます。申立てに際しては、証拠金10万円をシステム審査部にお支払いいただきますが、この証拠金は、審議の結果、申立てが正当と認められた場合には全額申立て者にご返却致します。

申立てが棄却された場合は、審議に要した費用を積算し、申立て者にご請求致します。なお、証拠金は当該費用の一部に充当し、余剰の証拠金がある場合にはご返却致します。

### 異議申立ての受理

システム審査部は、異議申立てを受理した場合には、その旨ご通知致します。

### 審議にあたる委員構成と委員に対しての意見申立てについて

システム審査部は、マネジメントシステム認証登録業務に関する「異議申立処理委員会」を設置し、その委員名を申立て者にご通知致します。申立て者はその委員構成に意見のある場合は、その通知があった日から5営業日(※)以内に「アセットマネジメントシステム異議申立処理委員会委員についての意見申立て書」により申立てを行うことができます。委員構成に対する意見の申立てがあった場合には、システム審査部はその内容を検討し、対応措置をご通知致します。

### 異議申立て者の権利

申立て者は申立てに際し、申立て者、またはその代理人がマネジメントシステム認証登録業務に関する「異議申立処理委員会」に出席し、意見陳述の機会を与えられるよう要求することができます。

## 審議と処理

マネジメントシステム認証登録業務に関する「異議申立処理委員会」は、異議申立てについての審議を、申立てを受理した日から2ヶ月以内に行い、その結果を「アセットマネジメントシステム異議申立てに対する検討通知書」により申立て者に通知致します。

認証の判定結果に関する異議申立てが認められた場合は、システム審査部は、認証判定会議において、認証に係る判定を再度行います。

※ 営業日とは、原則として月曜日～金曜日のうち、祝祭日と年末年始（12月29日～1月3日）を除く日とします。