

異議申立て及び苦情処理規程

1. 適用

本規程は、環境マネジメントシステム審査員評価登録センター(以下、「CEAR」という)が環境マネジメントシステム審査員(以下、「環境審査員」という)の評価登録(筆記試験採点を含む)並びに環境マネジメントシステム審査員研修コース(以下、「研修コース」という)の承認登録に関する異議申立て、及び関係者から受けた苦情への対応について規定する。

2. 用語の定義

1) 異議申立て

- ① 受験者、申請者又は登録者からの要請であって、その希望する登録に関し CEAR が下した否定的な決定について再考を求めること。
- ② 環境審査員研修コース承認申請機関・環境審査員研修コース承認登録機関(以下、「研修機関」という)からの要請であって、その希望する承認に関し CEAR が下した否定的な決定について再考を求めること。

2) 苦情

- ・ 異議申立て以外の適合性評価に係る要請であって、CEAR の活動、登録審査員又は承認された研修機関の活動に関し、組織又は個人が CEAR に対して回答を期待して行う不満の表明。

3. 異議申立て及び苦情の処理体制

1) 異議申立て処理

- ・ 評価登録室長又は研修コース登録室長が必要に応じ試験員、承認審査員、判定委員会と連携しその処理に当たる。

2) 苦情処理

- ・ 評価登録室長又は研修コース登録室長が必要に応じ判定委員会と連携しその処理に当たる。

3) パネル処理

- ・ 異議及び苦情を申立てる者(以下、「申立人」という。)が、前 1)、2) 号の CEAR 及び判定委員会の最終決定に同意せず、パネル処理を申出の場合、CEAR は認証スキーム委員会に異議申立て及び苦情処理パネルの設置を依頼する。処理パネルは、認証スキーム委員会により指名された主査 1 名を含む 3 名の委員によって構成され、認証スキーム委員会はその権限を委譲する。その審理結果は CEAR の最終決定事項とする。

4. 異議及び苦情の申立て

- 1) 申立人は、その事由が発生した日から 45 日以内に、文書(FAX 及び電子メールを含む)で提出しなければならない。
- 2) 異議及び苦情の申立ては、その申立ての根拠を添えて行わなければならない。
- 3) パネル処理を求める申立人は、前 3 項 1)、2) 号の回答受領後 30 日以内に文書(FAX 及び電子メールを含む)で提出しなければならない。
また、パネル処理の申立人は、その申立てが最終的に却下された場合はその審理に要する費用を負担することを、あらかじめ了承し、その証拠として、申立てに際して証拠金 2 万円を CEAR 指定の銀行口座に振込まなければならない。この証拠金は、審理の結果、申立てが正当と認められた場合

は申立人に全額返却する。

- 4) CEAR 役職員は、力量試験受験者、環境審査員申請者、環境審査員登録者、研修機関及び関係者が異議又は苦情を申立てることを妨げてはならない。

5. 異議申立て及び苦情の受理

5.1 異議申立て及び苦情の受理

異議及び苦情の申立ては、文書（F A X 及び電子メールを含む）の受領をもって受理とする。

5.2 パネル処理の受理

- 1) 指定の銀行口座への振込みの確認、及びパネル処理の申立て文書（F A X 及び電子メールを含む）の受領をもって受理とする。指定の銀行口座への証拠金の振込みがない場合は、パネル処理申立ては取消されたものとする。
- 2) パネル処理の申立てを受けた場合、紛争処理パネルが審理中、CEAR は当該受験者の筆記試験再受験を禁止し、当該申請者、登録者の評価登録及び当該研修コースの承認登録にかかわるすべての業務を停止する。

6. 異議申立て及び苦情への回答

評価登録室及び/又は研修コース登録室は申立てへの回答を文書（F A X 及び電子メールを含む）で送付する。受理から回答発送までの期限は 15 営業日以内とし、判定委員会の審議を要する場合はその旨一次回答し、判定委員会後 5 営業日以内にその回答を発送する。登録審査員に対する苦情の場合、CEAR は当該審査員又は研修機関に対し、事実関係の問合せを行う。

7. 異議申立て及び苦情パネル処理

7.1 審理

- 1) 処理パネル主査は、申立て受理後、30 日以内に処理パネル会議を開催する。
- 2) 処理パネル主査は、申立人の評価、判定に携わった関係者及び申立人並びに処理パネルが必要と認める関係者に対し、処理パネル会議に出席を求めることがある。
- 3) 申立人は、申立人の推薦者、業務経験の証明者等関係者が処理パネルの審理に協力するようにしなければならない。
- 4) 申立人は、処理パネル会議開催 1 週間前までに処理パネル主査に文書で申立てした場合に限り、自己の指名する証人を出席させることができる。
- 5) 申立人は、処理パネルの委員の構成に異議を申立てることができる。
- 6) 申立人から処理パネルの委員の構成について異議が申立てられた場合、認証スキーム委員会は、その理由を検討し異議の受理の可否を決定する。異議を受理する場合は、委員の一部又は全部を変更する。
- 7) 処理パネル主査は、出席者に開催日の 10 日前までに開催日時、場所を通知する。正当な理由なく申立人が欠席した場合は、申立ての撤回があったものとみなす。

7.2 判定と処理

- 1) 判定は当該処理パネル委員の主査を含む 3 分の 2 以上の議決による。
- 2) 当該処理パネルは申立て受理後 2 か月以内に結論を出さなければならない。
- 3) CEAR は、当該処理パネルの結論に基づき、申立人に異議申立て及び苦情の受諾又は却下を文書（F A X 及び電子メールを含む）で通知する。
- 4) CEAR は、当該処理パネルの決定により異議申立て及び苦情が受諾されたときは、適正な是正処置をとるものとする。
- 5) CEAR は、当該処理パネルの決定により異議申立て及び苦情が、受諾された場合は証拠金全額を返却し、却下された場合は、パネル処理に要した費用を精算し、申立人へ返却又は不足分は請求する。

6)CEAR は、申立人が処理パネルの結論に対して司法機関への提訴（管轄裁判所は東京地方裁判所とする）を行うことを妨げない。

8. 承認審査に関する異議申立て及び苦情の受領に伴う暫定処置

8.1 承認の保留

研修機関より異議申立てが提出され、パネルで審議される場合、処理パネルの設置が決定した時点で、申立人に対して行った承認に関する決定を保留し、判定結果前の承認の状態に戻す。

8.2 承認審査の中断

- 1) 研修機関より異議申立てが提出された場合及び研修機関より実施中の承認審査に関して苦情が提出された場合、CEARは原則として、その審理の期間中（処理パネルの設置を決定した日から処理パネル閉鎖日まで）、当該研修機関に対する承認審査を中断する。ただし、例外的に、異議又は苦情の申立内容から中断は妥当でないと判定委員会が判断した場合は、当該承認審査の中断の解除を決定することができる。
- 2) 研修機関が、当該承認審査活動及び判定結果に対して司法機関への提訴を行った場合には、CEARは当該承認審査を中断する。中断の決定は判定委員会が行う。審査の再開は、原則として最終結審又は提訴取下げ後とする。

8.3 承認審査等の延期

研修機関より異議申立て又は苦情が提出され、CEARが当該申立てを受領した場合は、その審理の期間中、当該研修機関に対する計画中の更新審査、サーベイランス等の実施を延期する。また、CEARはその間、当該機関が申請する承認範囲拡大審査を受理しない。

9. 言語

9.1 異議申立て及び苦情報告書における使用言語

本手順による異議申立て及び苦情報告書で使用する言語は、日本語とする。英語で申立てを行う場合、申立人は日本語翻訳文を付加することとし、日本語翻訳文を正式な文書とする。

9.2 判定委員会及び処理パネルにおける使用言語

判定委員会及び処理パネルでの使用言語は、日本語とする。処理パネルに出席する申立人が日本語以外の言語を使用する場合は、日本語への通訳を同伴すること。

以 上