



不服・異議申立て手順

すべての有効なシステムは、不当な扱いを受けたと感じる利害関係者が、公正な場に救済を求めるための手段を備えていなければならない。ペリージョンソン ラボラトリー アクレディテーション インク（以下、「PJLA」という）では、トップマネジメントが任命する特別委員会が、不服及び異議申立て事項を審問する。本手順書は、利害関係者が不服とする決定について、その取り消しを求める主張を提示する方法を定めたものである。



不服・異議申立て手順

1.0 総則

- 1.1 目的: 組織が、公平且つ公正な不服申立て処理を受けられるプロセス、及び組織が PJLA の決定事項に異議を申立てることができるプロセスを規定する。
- 1.2 適用範囲: PJLA のすべての利害関係者。

2. 関連手順、定義、文書

- 2.1 ISO/IEC 17011:2017
- 2.2 IPL-2: 品質マニュアル
- 2.3 IPL-1: 定款
- 2.4 SOP-1: 認定手順
- 2.5 SOP-5: 品質記録
- 2.6 SOP-9: 重篤な苦情処理
- 2.7 SOP-11: 認定の一時停止、撤回及び縮小

3. 責任

- 3.1 IPL-1『定款』に従い、不服・異議申立て委員会の委員が PJLA のトップマネジメントにより任命される。
- 3.2 トップマネジメントは、不服・異議申立て委員会の委員が力量を持ち、処理する不服又は異議申立ての内容に対して利害関係を有していないことを確実にする。不服の申立てがなされた場合、個別の委員が選出され、公平な決定が下されることを確実にする。

4.0 不服申立て手順

- 4.1 すべての不服申立てにおいて、代表取締役社長は、利害関係者から関連する情報を収集し、PJLA の方針及び適用される規格に沿ってその不服を評価し、これを解決するために最善を尽くす。
- 4.2 代表取締役社長が、不服申立てが有効であると判断した場合、小委員会が設置される。この小委員会は、少なくとも 2 人の関係者から構成される。不服申立て人は、不服申立てが受理され、解決に向けて委員会に割り当てられたことを通知される。



不服・異議申立て手順

- 4.3** 委員会メンバーには、不服申立ての理由及び根拠となる文書が提供される。不服に関する決定は、PJLA が指定する期日内に回答され、その決定理由を明確に示すものとする。2 人の委員が矛盾する決定を下した場合には、3 人目のレビューが割り当てられる。委員会メンバーが決定を下すと、代表取締役社長は不服申立て人に解決策を提示する。この時、代表取締役社長は、申立て人が下された決定に対し異議を申立てる権利を有することを通知する。
- 4.4** 不服申立ては、発生（例：不適合報告書の受理、一時停止又は取り消し通知日）から 14 日以内に提出されなければならない。

5.0 異議申立て手順

- 5.1** トップマネジメントは、定款（IPL-1）及び ISO/IEC 17011:2017 に従い、異議申立て委員会として機能する特別委員会を任命するために必要な手順を開始する。不服申立て委員会は、議長及び各当事者を代理する他の 2 名の委員で構成されるものとする。すべての委員会メンバーは、異議申立てに関連する力量を持っていないといけない。これは、PJLA 認定基準、適合性評価機関の活動範囲、及び適用される認定プログラム規格の知識の組み合わせとなる。
- 5.2** 異議申立て人は、その案件を代理する弁護士を選出し、その氏名を書面で代表取締役社長に提出する。異議申立て人が、代理人選出に対する支援を必要とする場合、代表取締役社長が支援する。異議申立て人は、代理人の氏名が通知され、その代理人が自己の案件を代理することに利益相反があると思われる場合は、これを拒否する権利を有する。
- 5.3** 代表取締役社長は、PJLA の立場を代理する適切な弁護士及び議長を選出する。
- 5.4** 議長は、異議申立て人に対し異議申立て委員会の構成員を通知し、申立て人が委員会の構成に対し異議を唱える機会を与える。異議がある場合、異議申立て委員会の議長は、代表取締役社長と協議し、異議申立て委員会の構成について最終的な決定を下す。
- 5.5** 異議申立て委員会は、異議に関する全ての情報及び全ての関連情報を入手することを確実にする。
- 5.6** 異議申立て委員会は、双方の同意が得られた場所及び時間に会合し、異議申立て人の案件の是非を議論するために非公開の会議を開く。異議申立て委員会



不服・異議申立て手順

は、異議申立て人及び PJLA に調査や討議に必要な追加の客観的証拠の提出を要請することができる。異議申立て人及び PJLA 弁護士は、必要とみなす証拠の提出及び/又は口頭弁論を行う機会が与えられる。

- 5.7 異議申立て委員会は、議論が出尽くしたと思われる時点で、書面による無記名投票を実施する。決定は多数決で決められる。投票では、異議申立て中の案件について PJLA の決定を「支持」する投票、又は当該決定を「破棄」する投票が行われるものとする。
- 5.8 異議申立て委員会は、開示する価値があると思われる情報を含め、決定を明らかにする書面のドラフトを作成し、異議申立て人の弁護士及び PJLA の弁護士にその写しを提供する。異議申立て委員会は、その審議の詳細を開示する義務を負わない。
- 5.9 異議申立て委員会の決定は、異議申立て中の案件において拘束力を持つ。
- 5.10 異議申立てに関する調査及び決定は、いかなる差別的措置にもつながらないものとする。
- 5.11 異議申立て委員会は、代表取締役社長が書面にて異議申立て人の弁護士の氏名を受理してから 30 日以内に概要をまとめた文書を発行する。
- 5.12 フォローアップ措置が必要とされる場合、代表取締役社長がこれを監督する。

6.0 記録

- 6.1 すべての異議申立て、異議申立て委員会の選定プロセス、及び異議申立て委員会の決定に関する記録は、SOP-5 に従って維持される。