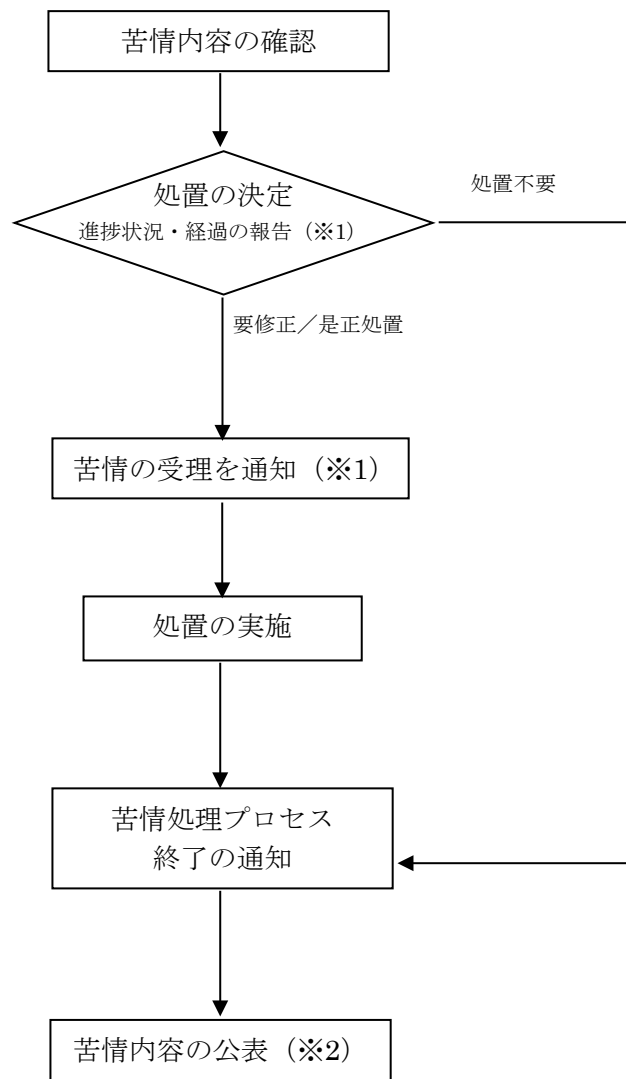


## 【日科技連 I S O 審査登録センター 苦情処理プロセスの概要】



- ※1 匿名での苦情は対応いたしかねます。
- ※2 苦情は必ず文書にてご提出いただきます。
- ※3 苦情内容及びその決着内容を公表するか否か、また公表する場合どの範囲にするかを苦情申立者ならびに依頼者（登録組織等）とともに決定いたします。
- ※4 申立者に対する回答期日は、原則として受付日から 60 日以内になるようにします。また苦情対応プロセスの様々な段階において、申し立て者に対して進捗状況を報告することとし、少なくとも 30 日以内に一回は報告することとします。

尚、苦情申立に関わる処理に対して不服申し立てがあった場合、当センターは可能な限り誠意をもって対応します。しかし、不服申し立ての解決に満たない場合には必要に応じて顧問弁護士と協議し、その対処方法を申し立て者に回答します。

対処方法には法的解決が含まれる場合には、正規の法手続きを行い、司法の判断を得ます。尚、訴訟は当センターの所在地を管轄する裁判所にて行います。また苦情に関わる内容が第三者との係争中であった場合には、判決が確定するまでその受領を保留とします。また、その争点において申し立て者が全面敗訴した場合には法廷での判決に従って対応しないこととします。