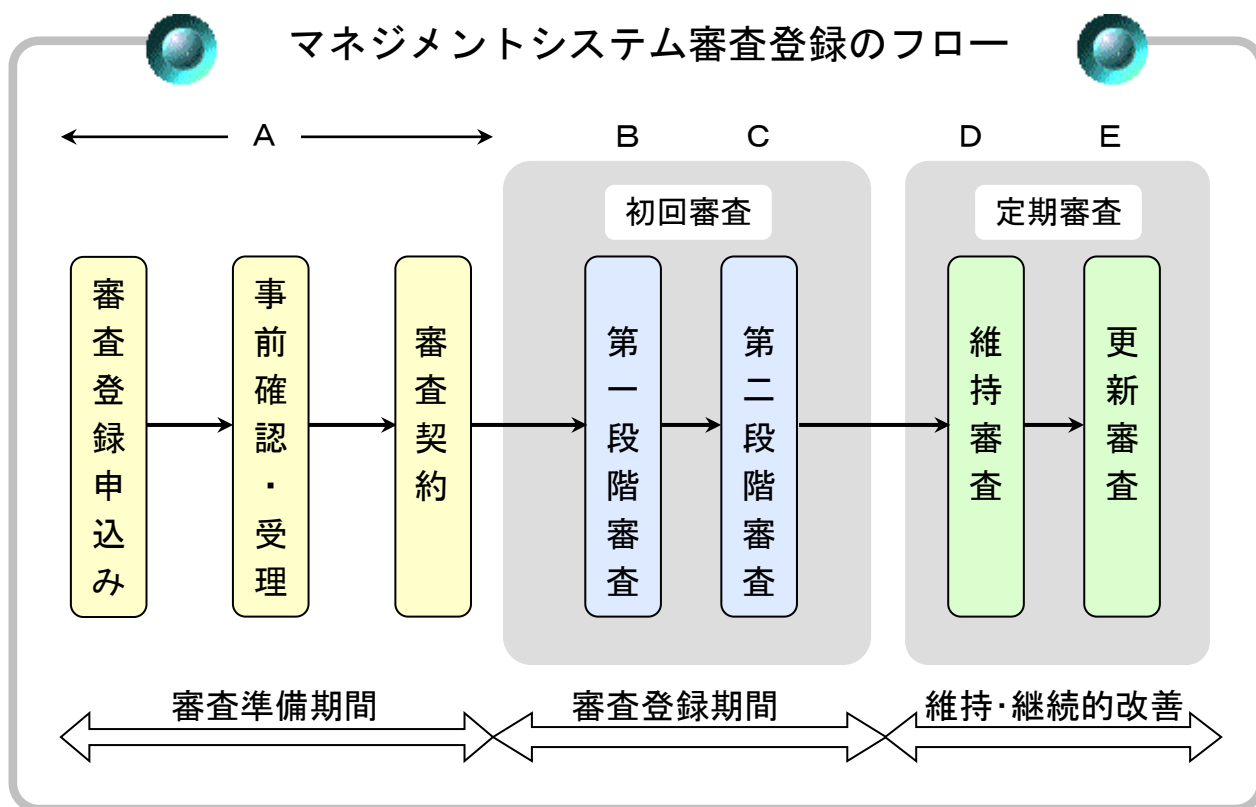


マネジメントシステム 審査登録の手引き

(審査登録システムの説明書-共通)

Ver. 25-3.0 (2025 年 6 月 16 日適用)



株式会社 ISO審査登録機構

目 次

	ページ
1. 目 的	1
2. 適 用	1
3. 株式会社 I S O 審査登録機構の概要	1
3. 1 品質方針	2
3. 2 公平性についてのお約束	3
4. 審査登録システムの概要	4
4. 1 新規に登録を希望される場合の審査「初回審査」	5
4. 2 登録維持の状態を検証するために行う審査「維持審査」	15
4. 3 登録顧客が継続して登録を希望する場合の審査「更新審査」	16
4. 4 適用範囲を拡大する場合の審査「拡大審査」	17
4. 5 「短期予告審査」	17
4. 6 不適合「要是正事項」が重大なものと判断された場合等の再審査	18
4. 7 他の審査登録機関からの「登録の引継」	18
5. 審査登録についての権利と要求事項	19
5. 1 権利	19
5. 2 要求事項	20
5. 3 登録の一時停止、取消及び縮小に関する条件	23
6. 異議申立て及び苦情への対応	25
6. 1 異議申立て	25
6. 2 苦情	26
6. 3 異議申立て及び苦情の受理	26
6. 4 異議申立て及び苦情の処理	27
7. 守秘義務	28
8. 審査登録証及び登録マーク等の使用について	28
9. 審査登録料金のお支払いについて	29

1. 目 的

この審査登録システムの説明書は、株式会社ISO審査登録機構（以下、「ISO審査登録機構」という）の審査登録システムの概要を明らかにし、審査登録を申請された顧客及び登録された顧客（以下「顧客」という）へ提示することを目的としています。

2. 適 用

本手引きは、ISO審査登録機構が行うマネジメントシステムの審査及び登録の授与、維持、拡大、更新、縮小、一時停止、復帰並びに取消に関する業務に適用します。審査登録システムの概要を記述したこの手引きは、表題に記してあるように「審査登録システムの説明書」として、顧客に開示・提供しています。

3. 株式会社 ISO審査登録機構の概要

ISO審査登録機構は、ISOマネジメントシステムの審査登録機関として 2002 年 4 月に設立され、2003 年 9 月に品質マネジメントシステムの審査登録機関として、公益財団法人日本適合性認定協会（JAB）から認定されました。

ISO審査登録機構は、ISOマネジメントシステムを「経営のツール」と考え、「経営に活きるISO」の審査登録を目指しています。また、顧客の皆様との健全な関係を通じて、社会に貢献できる審査登録機関を目指しています。

登録の要求事項への適合の責任を持つのは、審査対象となる顧客の皆様であり、ISO審査登録機構は、登録の決定の根拠となる、十分な客観的証拠を評価し、登録授与します。

審査登録業務の運営は、社外の有識者を含め構成のバランスがとれた「公平性委員会」により、公平性が担保されています。また、審査結果の判定は、利害関係を考慮し、力量をもった委員からなる「判定委員会」により行われます。

ISO審査登録機構代表取締役は、ISO審査登録機構の審査登録業務を JIS Q17021 (ISO/IEC17021)「適合性評価—マネジメントシステムの審査及び認証を行う機関に対する要求事項」に従って運営する責任を負っています。

また、審査登録業務の信頼性を確保するため、上級経営管理者はISO審査登録機構の審査登録業務に対する異議申立て等の窓口となっています。

3. 1 品質方針

ＩＳＯ審査登録機構は、品質方針を以下のとおり定め、全ての要員に確実に理解され、実施され、維持されるように、社内に掲示し、また会議・個別打合せ等の機会を通じ 100% の周知徹底を目指しています。

1. マネジメントシステムの正しい理解と普及のために、有効な審査を実施する

登録された組織のマネジメントシステムが規格要求事項を満たしているという信頼をすべての関係者に与えるために、当社は有効な審査を実施する。

2. 公平性を確保した審査登録業務を遂行する

当社は、信頼を与える登録を提供するために、審査の公平性に影響を及ぼす可能性のある脅威を特定し、適切な管理を行う。

3. 力量の確保と審査登録業務の継続的改善により、付加価値の高い審査登録サービスを提供する

当社は、審査登録業務に携わる要員に必要な力量を明確にし、確保する。また、それらの要員は自己研鑽に努め、顧客のニーズと期待に応える付加価値の高い審査登録業務を実施する。

4. 守秘義務遵守による審査登録業務を実施する

当社は、審査登録のために組織の占有情報を機密として保持するために、機密保持契約を締結した要員によって審査登録業務を遂行し、知り得た組織の占有情報を適切に管理する。

5. 審査登録業務の透明性を確保し、苦情への適切な対応をする

当社は、審査登録業務の完全性及び信頼性に対する確信を得るために、審査プロセス、判定プロセス、組織の登録の状態に関する適切、かつ、適時な情報を開示する。

また、当社の登録業務に対する信頼が得られるよう、苦情の調査、及び苦情の解決のための適切な努力をする。

2007 年 12 月 10 日

株式会社 ＩＳＯ審査登録機構

代表取締役 須田 雅世

3. 2 公平性についてのお約束

I S O審査登録機構の公平性について、以下のとおりお約束します。

公平性についてのお約束

株式会社 I S O審査登録機構は、公平性を確保したマネジメントシステムの審査登録業務を遂行いたします。

公平性を確保するために、利害抵触について適切に管理し、マネジメントシステムの審査登録業務の客観性を確実にすると共に、外部の委員で構成する公平性委員会を設置及び諮問することにより公平性を担保いたします。

また、苦情への適切な対応と適切な情報公開及び機密情報の管理につきましても更なる維持向上に努め、皆様に信頼頂ける審査登録サービスをご提供してまいります。

2017 年 8 月 1 日

株式会社 I S O審査登録機構

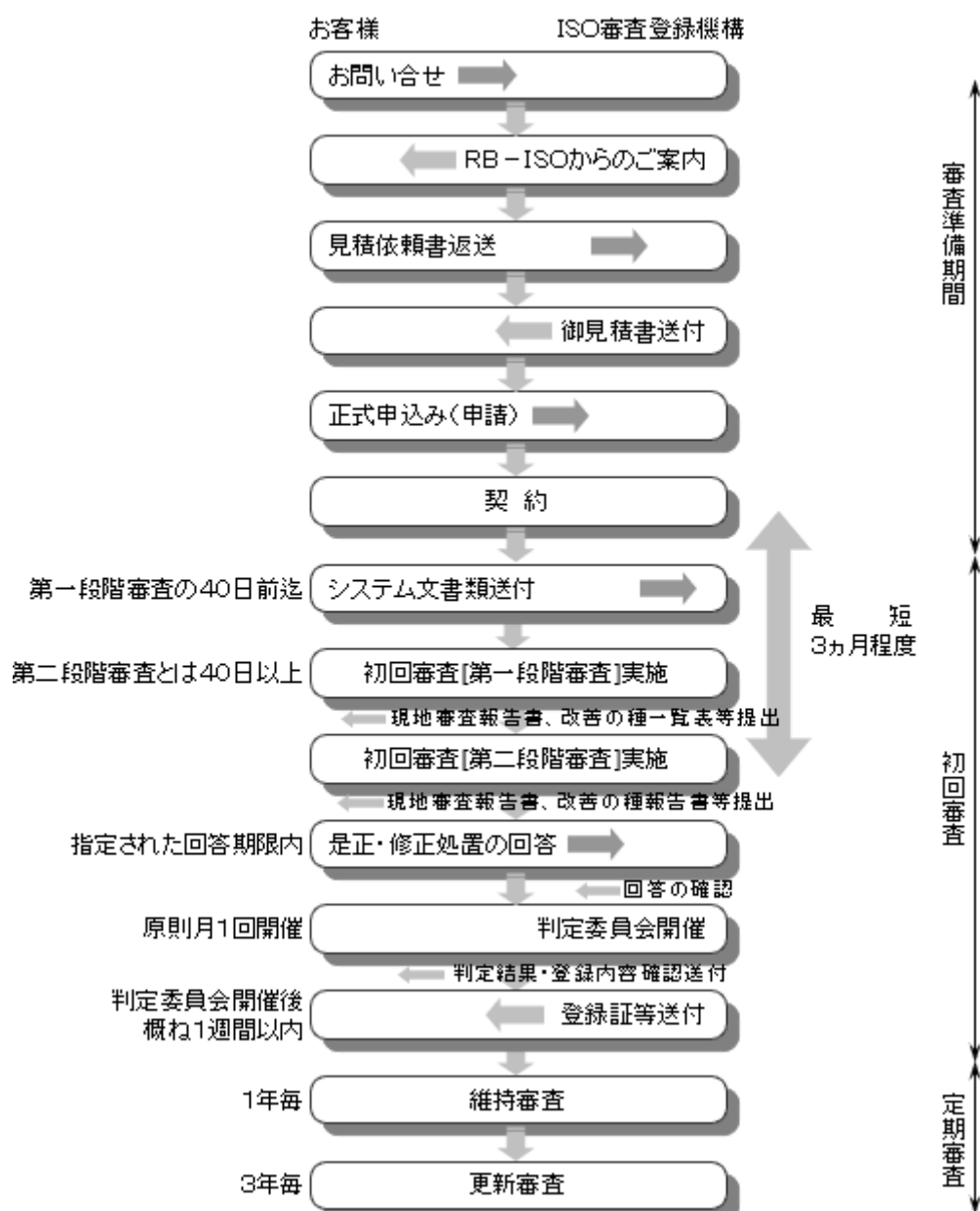
代表取締役 須田 雅世

4. 審査登録システムの概要

ISO審査登録機構の審査登録システムの概要を以下に記述します。

審査登録は、次頁フローのとおり初回審査から登録の維持審査、更新審査に至る3年間にわたる一連の審査プロセスにしたがって進められます。

審査登録フロー



審査可能な範囲

ISO審査登録機構が行う審査登録業務の範囲については別で定める「ISO審査登録機構の審査登録業務範囲」によります。しかし、以下の場合は審査可能な分野であっても申請を受理することができません。

- ① 主たる事業所が日本国外となる場合
尚、主たる事業所以外のサイトについては、日本国内に限らない（紛争地域を除く）。
但し、現地審査時は通訳を介しての審査を可とするが、マニュアル等システム文書は日本語のみとする。
- ② 申請者とISO審査登録機構の間に公平性に対する容認できない脅威が存在する場合

【審査チームが実施すべき任務】（各審査共通）

※審査種別毎の目的は、以降の各審査の説明をご参照ください。

- ① マネジメントシステムに関連する依頼組織の構成、方針、プロセス、手順、記録及び関連する文書を調査し、検証する。
- ② これらが、対象となっている適用範囲に関連する、すべての要求事項を満たしていることを決定する。
- ③ 審査対象顧客のマネジメントシステムに対する信頼の基礎となるプロセス及び手順が、有効に確立、実施及び維持されていることを決定する。
- ④ 審査対象顧客の方針、目的及び目標（該当するマネジメントシステム規格または他の規準文書の主旨に沿った）と結果との間にみられるいかなる不一致についても、それに対して行動がとられるよう審査対象顧客に伝える。

4. 1 新規に登録を希望される場合の審査「初回審査」

（1）審査登録のお問い合わせ

審査登録業務のお問い合わせに対し、「審査登録申請書」を送付いたします。尚、ご希望によりご訪問の上、審査登録システムについて説明いたします。

また、正式な申請前に概算見積を作成することも可能です。

（2）審査登録の申請

- ① 「審査登録申請書」（ISO14001 の場合「環境関連チェックシート」、ISO27001 の場合「ISMS 関連チェックシート」含む。以下同）等必要書類に必要事項をご記入の上、ISO審査登録機構まで提出していただきます。

- ② 提出いただいた「審査登録申請書」の記載事項を確認して、「御見積書」を作成いたします。
- ③ 会社案内、組織図、パンフレット等をあわせてご提出いただき、審査可能かどうかを確認させていただきます。この際、ISO審査登録機構との関係において公平性に対する容認できない脅威が確認された場合には、当該申請を受理しない、または審査登録業務の公平性に対する脅威を排除・最小化するため、特別な管理を行うことについて同意いただいた上で審査登録業務を実施させていただくという対応をとらせていただきます。
- ④ 「審査登録申請書」等で申請された審査範囲について、審査を実施する力量を有しているか、JAB認定分野の範囲と一致するかどうか等について確認し、結果をご連絡します。

複数の事業所（支店、営業所、工場等）がある場合の申請等について

管理またはマネジメントを行う特定された中央機能（以下、「中央事務所」という）及びその活動を全面的にまたは一部行う地方事務所・支店（以下、「サイト」という）のネットワークをもっており、共通のマネジメントシステムに従っている組織については、条件を満たせば、**サイトの審査についてサンプリング方式を適用することができます。**（詳細はお問合せください。）

例：①フランチャイズで運営している組織

②販売事務所のネットワークを持つ製造会社

③類似のサービスを提供する多数サイトをもつサービス会社

④複数のサイトを持つ会社

サンプリング方式による審査にあたっては以下のような要件があります。

- ①サンプリング方式を採用する場合の基準を満たしていないことが審査中に判明した場合、登録のためにはサンプリングによらない審査による再審査が必要です。
- ②不適合「要是正事項」があるサイトで発見された場合、その「要是正事項」がすべてのサイトに当てはまる全体的なシステムの欠陥を示しているか見直し、該当する場合には是正処置を中央事務所及び個別のサイトで実施することが必要です。全体的システムの欠陥でないことがわかった場合には、その正当な理由を提出していただきます。
- ③あるサイトに「要是正事項」があれば、その処置が完了するまで、全体が登録できません。
- ④あるサイトに「要是正事項」があることを理由に、そのサイトを登録の対象範囲から除外することはできません。
- ⑤その他、登録、または登録を維持するために必要な基準を中央事務所、サイトのいずれかが満足しない場合には、不登録または登録の取消しとなります。
- ⑥登録の対象範囲にあるサイトが閉鎖された場合には、必ず通知してください。

(3) 審査登録業務契約と計画書作成

- ① 顧客から、「御見積書」の内容を検討後、問題なく申請するとの連絡を書面または口頭で受けた時点で、審査登録サービスの提供を開始します。
- ② 契約締結に先立って、契約内容について、更に詳細の説明または見直しが必要な場合、また顧客の要望に応じて事前に打合せをさせていただきます。
- ③ 「審査登録業務契約書」を作成し、1部を顧客保管、1部をISO審査登録機構の保管とします。
- ④ 審査登録契約締結後、以下の文書類を送付するように顧客へ依頼します。(申請段階で入手分は不要)
 - a. 会社または事業所の概要に関する文書(例:会社案内)
 - b. マネジメントシステムの体系を示したマニュアル
 - c. 規程(規定)、手順書、職務分掌表等、必要な関連文書一式
 - d. 組織図
 - e. 環境マップ(ISO14001の場合)、適用宣言書(ISO27001の場合)、等
- ⑤ 「審査登録申請書」に記載の希望時期をもとに、審査日程の調整を行います。
- ⑥ 審査目的に基づき、「審査計画書」を作成します。

審査目的は、下記を含めます。

 - a. 顧客のマネジメントシステムまたはその一部の審査基準への適合の決定
 - b. 顧客が該当する法令、規制及び契約上の要求事項を満たすことを確実にするためのマネジメントシステムの能力の評価
(マネジメントシステムの審査は法令遵守の審査ではありません)
 - c. 顧客自身が特定した目的を継続して満たすことを確実にするためのマネジメントシステムの有効性の評価
 - d. 該当する場合、そのマネジメントシステムの潜在的な改善の領域の特定
- ⑦ 顧客の情報、審査員の専門性等を考慮し、審査チームを編成します。「審査計画書」を顧客に提示し、審査計画について同意を得ます。審査チームのメンバーに不服がある場合は、その理由とあわせて申し出ることができます。

審査範囲及び審査基準等「審査計画書」の内容に変更があれば、協議させていただき再決定します。審査当日は原則として、「審査計画書」の内容変更はできません(但し、人名の変更・誤記は除く)。

(4) 初回審査

(4) - 1 第一段階審査

第一段階審査の目的は、以下 a. ~h. となります。

〈全規格共通〉

- a. 文書化されたマネジメントシステム情報をレビューする。
- b. 審査対象顧客の所在地及び事業所固有の条件を評価し、第二段階審査の準備状況を判定するために審査対象顧客と協議する。
- c. 規格の要求事項に関する審査対象顧客の状況及び理解度を、特にマネジメントシステムの主要なパフォーマンスまたは重要な側面、プロセス、目的及び運用の特定に関してレビューする。
- d. 次の事項を含むマネジメントシステムの適用範囲に関して必要な情報を入手する。
 - ・ 審査対象顧客の事業所
 - ・ プロセス及び使用設備
 - ・ 確立された管理のレベル
 - ・ 適用される法令及び規制要求事項
- e. 第二段階審査のための資源の割り当てをレビューし、第二段階審査の詳細について審査対象顧客と合意する。
- f. マネジメントシステム規格またはその他の規準文書に照らして、審査対象顧客のマネジメントシステム及び事業所の運用について十分理解することによって、第二段階審査を計画するうえでの焦点を明確にする。
- g. 内部監査及びマネジメントレビューが計画され実施されているかどうかについて評価し、また、マネジメントシステムの実施の程度が第二段階審査のための審査対象顧客の準備が整っていることを実証するものであることを評価する。

〈ISMS 審査の場合〉

- h. 審査対象顧客の組織、リスクアセスメント及び対応(決定された管理策を含む)、ISMS 基本方針及び目的に照らしてその ISMS に十分な理解を得る。
-
- ① 審査チームは、合意した審査日程に基づき第一段階審査を実施いたします。第一段階審査の前に「審査計画書」、続いて「審査スケジュール」をお送りします。
 - ② 第一段階審査では、顧客のマネジメントシステムの構築状況が、規定要求事項に適合しているか否かを主として審査いたします。審査は、審査対象顧客の主たる事業所を中心に実施します。
 - ③ 第一段階審査の結果については、審査終了日に第一段階審査での「現地審査報告書」「改善の種一覧表」によりご報告します。
 - ④ 第一段階審査での指摘事項「改善の種」への処置については、その内容によって第二段階審査でその運用状況を確認する場合と、対応結果を第二段階審査の前に確認する場合があり、「改善の種」毎にいずれかを決定し、審査対象顧客に通知

します。事前に回答の提出を依頼する場合は、その回答確認ができて初めて第二段階審査が可能となります。

- ⑤ マネジメントシステムに影響するような重大な変更が行われる場合、第一段階審査の全てまたは一部を繰り返す場合があります。また、第一段階審査の結果によって、第二段階審査が延期または中止される可能性があります。
- ⑥ ISMS の場合、第二段階審査では、詳細な調査のために別種の情報及び記録が追加して必要になる可能性があります。

(4) - 2 第二段階審査

第二段階審査の目的は、有効性を含む、審査対象顧客のマネジメントシステムの実施を評価することです。

第二段階審査の審査には以下 a. ～g. の事項を含みます。

- a. マネジメントシステム規格またはその他の規準文書の全ての要求事項に対する適合についての情報及び証拠
- b. 主要なパフォーマンスの目的及び目標（適用するマネジメントシステム規格またはその他の規準文書の主旨に整合したもの）に対するパフォーマンスの監視、測定、報告及びレビュー
- c. 適用可能な法令、規制及び契約上の要求事項を満たすことに関する、審査対象顧客のマネジメントシステムの能力及びパフォーマンス
- d. 審査対象顧客のプロセスの運用管理
- e. 内部監査及びマネジメントレビュー
- f. 審査対象顧客の方針に対する経営層の責任

- ① 第二段階現地審査の前に「審査計画書」、続いて「審査スケジュール」をお送りします。
- ② 第二段階審査では、顧客のマネジメントシステムが規定要求事項に適合しており、適切に運用されているか、運用状況を中心に審査を実施します。また、第一段階審査での「改善の種」についても処置の実施状況等を確認します。
このため、審査に必要な場所への立入り、文書記録類の閲覧及び審査対象範囲の要員へのインタビューを含む審査を実施させていただきます。
尚、複数の事業所が適用範囲に含まれている場合、それらの事業所も審査の対象となります。サンプリングにより現地審査対象サイト(有人・無人に関わらず)を決定することがあります。
- ③ 第二段階審査の結果については、審査終了日に第二段階審査での「現地審査報告書」「改善の種（要是正事項）報告書」「改善の種（要検討事項）一覧表」「優良

事項一覧表」によりご報告します。

第二段階審査の最終日から6ヵ月以内に、「改善の種（要是正事項）」の修正と是正処置の実施を検証することができなかった場合は、再度第二段階審査を実施させていただきます。

- ④ 第一段階審査、第二段階審査結果を総括した初回審査の「審査報告書」は、ISO審査登録機構の判定委員会に提出され、登録可否の判定が行われます。
- ⑤ 審査結果、判定結果を含む審査一切について異議がある場合には、都度申し立てることができます。（⇒本手引き 6.参照）

（５） 審査所見の定義及び是正・修正処置

審査において収集された審査証拠を審査基準に照らし評価した結果（審査所見）は、以下のとおり分類されます。

また、「改善の種」「優良事項」のほかに、各プロセスを有効性評価基準に従い5段階評価し、現地審査終了後お送りする「審査報告書」の中でお知らせします。尚、「審査報告書」の所有権はISO審査登録機構が維持します。

（５）－１ 審査所見の定義

区 分	「改善の種」（指摘事項）			「優良事項」
	不適合	「要検討事項」	第一段階審査 「改善の種」	
	「要是正事項」			
回答の提出	要（是正・修正処置）	要／否	要／否	否
使用様式	「改善の種（要是正事項）報告書」	「改善の種（要検討事項）一覧表」	「初回審査[第一段階]改善の種一覧表」	「優良事項一覧表」

① 第一段階審査時の「改善の種」

初回審査の第一段階審査では、適用規格の要求事項に対し、不適合と判断されるものを「改善の種」として発行します。また、第二段階で運用状況の審査をしなければ適合か否かの判断ができないものの、不適合となる可能性を含む問題点についても同様とします。

[第二段階審査（維持・更新審査等第一段階審査以外の審査共通）]

② 「要是正事項」

初回審査の第一段階審査を除く審査での以下の不適合事項は、「要是正事項」とします。

- a. マネジメントシステム規格の1つ以上の要求事項が満たされていない場合。

- b. 意図したアウトプットを達成する審査対象顧客のマネジメントシステムの能力について、重大な疑いを生じさせるような状況。
- c. その他審査対象顧客自身が規定した要求事項、及びISO審査登録機構が審査対象顧客、登録顧客に対して規定した要求事項の1つ以上が満たされていない場合。

③ 「要検討事項」

初回審査の第一段階審査を除く審査において、規格の要求事項に従って運営管理されている（不適合とはいえない）が、改善の余地があると審査チームにより判断された場合。

a. 有効性を高めるための要検討事項

規格の要求事項に対し不適合とはいえないが、有効性を高めるために検討を要すると判断される場合。あるいはマネジメントシステムの運営管理における重要課題、重点課題、重要戦略テーマとして掲げられている事柄に対応するシステム、プロセスが確認できない、あるいは不十分な状態で、検討を要すると判断される場合。

また、審査対象顧客の方針、目的及び目標と結果との間に不一致がある場合。この場合、当該不一致に対して行動がとられるようにその不一致について指摘します。

b. 適合のための要検討事項

審査チームの見解として、放置しておくとは不適合となる可能性があり、将来的にマネジメントシステムの改善が必要とされる場合。

④ その他の留意事項

マネジメントシステムの適合性を審査するのに必要な客観的な証拠がシステムの運用期間内に発生しておらず、審査中に確認できなかった場合、または要求事項の変更等により、移行期間が設けられ、適合への猶予が必要と判断される場合等は、上記③b.「適合のための要検討事項」として指摘します。

[法規制について]

ある規制に対する法的な遵守がマネジメントシステムの手順書等に規定されている場合、その項目について審査します。法違反があることが判明した場合、その状況によって指摘する等の対応を決定します。また、法的要求事項が、マネジメントシステムの手順書等に規定されていない場合においても、審査チームは確認した法的要求事項に違反が発見された場合、「要検討事項」として発行します。

⑤ 優良事項

マネジメントシステムの有効性の継続的改善を効果的に推進するため、有効性評価区分について有効性を評価した結果、有効性が高く、一層の維持発展が期待される特筆すべき事象を「優良事項」として発行します。

(5) - 2 処置の手順

① 第一段階審査時の「改善の種」について

(5) - 1 ①の第一段階での「改善の種」の処置については、審査チームリーダー（以下、「リーダー」とする。）の判断で、第二段階審査でその運用状況を確認する場合と、対応結果を第二段階審査の前に確認する場合があり、「改善の種」毎にいずれかを決定し、審査対象顧客に通知します。

第二段階審査前に回答の提出をお願いした場合、回答には特に指定の書式はありませんので、任意にご提出ください。回答内容が適合と判断されるまでは第二段階審査へは移らないものとします。

② 「要是正事項」について

- a. 審査対象顧客は(5) - 1 ②の「要是正事項」を指摘された場合、回答期限内（※注1）に、原因の特定を含む修正及び是正処置の回答をリーダーへ書面にて提出してください。回答は、「改善の種（要是正事項）回答書」の所定の欄に記入し、処置の裏付けとなる客観的証拠の写し（例：作成、改訂した文書、改訂履歴、実施したことを示す記録（写真含む）など）を添付してください。

※注1：リーダーが顧客から了承を得て指定する（60日以内）。

- b. リーダーは、回答の内容を確認します。その際、処置の有効性の検証をあわせて行います。回答の内容が適切であると判断した場合、「改善の種（要是正事項）への回答確認書」を速やかに審査対象顧客に提出する。
- c. 上記(5) - 1 ②a.b.の「改善の種（要是正事項）」については、是正処置、修正処置が完了していることが登録の条件となります。従って、回答期限までに処置が完了せず「計画」で提出された場合、回答はその時点で受領し、計画が実施された時点で再度完了の記録を確認するものとします。
- d. (5) - 1 ②c.については、リーダーが認めれば計画でも可とする場合もあります。
- e. 提出された回答の内容が適切なものでないと判断した場合、リーダーは、適切な処置を実施するよう、「改善の種（要是正事項）への回答確認書」及び該当する「改善の種（要是正事項）回答書」にその旨記載し、審査対象顧客に再度回答の提出を要求します。
- f. 審査対象顧客が、回答期限内に修正及び是正処置の実施または計画について、正当な理由なく、書面にて回答しなかった場合、または現地審査終了日（再審査

も含む) から 4 ヶ月以内に回答が適切だと認められなかった場合、原則として当該顧客は審査登録サービスの一時停止(登録済であれば登録の一時停止)処分となります(決定は判定委員会が行う)。

一時停止処分となった場合、当該顧客の代表者及び管理責任者へ書面及び口頭で通知すると共に、修正処置及び是正処置の完了または計画についての回答を再度要求します。

- g. 一時停止処分の開始日から指定された期限内に、審査対象顧客から修正処置及び是正処置の完了または計画について回答が提出されなかった場合、当該顧客は原則として不登録(登録済みであれば登録の取消)となります(決定は判定委員会が行う)。

不登録(登録済みであれば登録の取消)について当該顧客の代表者及び管理責任者へ通知します。

- h. 審査対象顧客から提出された「改善の種」に対する回答について、リーダーが確認し、書面の確認では不十分と判断した場合、回答内容の確認のための再審査を行うことがあります。再審査の日程、範囲等については、当該顧客と協議の上、決定します。

④ 要検討事項について

- a. 回答の提出「要」の場合

指摘された内容について、組織内で検討された結果を回答として、リーダーに回答期限内に提出してください。尚、回答書の書式は問いません。また、回答の適否については、特に判断しませんが、改善効果の有無等について次回審査でも確認します。

- b. 回答の提出「否」の場合

回答を提出する必要はありません。但し、是正・修正処置等実施の必要性については組織内で検討し、継続的改善を進めることが望まれます。

⑤ 優良事項について

優良事項について回答を提出する必要はありません。但し、水平展開の必要性については組織内で検討し、継続的改善を進めることが期待されます。

⑥ 次回審査時の検証

- a. 「要是正事項」

次回審査の審査チームは、前回審査の「要是正事項」について検証します。

- b. 「要検討事項」「優良事項」

次回審査の審査チームは、前回審査の「要検討事項」「優良事項」についてもその検討結果、改善効果の有無等について確認します。但し、これらは必ずしも何らかの処置を求めるものではありません。

(6) 判 定

- ① 審査報告書及び審査リーダーからの推薦に基づいて、ISO審査登録機構の判定委員会が登録の可否を判定します。
- ② 判定は、公平性、客観性に基づき、審査チームから独立している判定委員によって行われ、結果は翌営業日までに顧客へ通知します。
初回審査における判定結果は次のいずれかとなります。
 - a. 登録：登録に関する要求事項に対し適合と認められた場合
 - b. 登録不可：登録に関する要求事項に対し、常態化した「要是正事項」または重大な「要是正事項」があった場合、「要是正事項」が検出されたにもかかわらず、回答期限までに正当な理由なく、回答がなかった場合、適切な是正回答と認められなかった場合、再審査において「要是正事項」が解消されていなかった場合、その他マネジメントシステムに重大な欠陥があると認められた場合。また、「判定保留」が3回連続した場合。尚、添付資料の一部不足等により付帯条件が付される場合があります。
 - c. 判定保留：「要是正事項」についての処置が不完全である等要求事項の一部が満たされない場合（保留解除の条件を満たせば登録となります）
- ③ 審査及び判定の結果に対して不服がある場合、苦情及び異議申立てをすることができます。

(7) 登 録

- ① 判定委員会での審議の結果、「登録」が承認された場合、「審査登録証」を発行します。尚、登録の有効期間は原則として登録日から3年間です。登録日は登録可と判定された日となります。
- ② 適用範囲がJAB認定範囲内の場合は、ご希望によりJABホームページへの掲載（無料）も可能です。
- ③ ISO審査登録機構への登録により、登録顧客は、
 - a. 説明書、宣伝用資料へのISO審査登録機構の登録マーク及びJAB認定シンボル*1（以下、両者をあわせて「登録マーク等」という）の使用*2
 - b. 登録したことの外部への開示ができます。

*1：JAB認定シンボルにつきましては、適用範囲がJAB認定範囲内の場合に限ります。

*2：但し、製品自体に登録マーク等を表示することはできません。また、登録マーク等のご使用は、適用範囲のみの使用に限られます。
- ④ 尚、審査登録証並びに登録マーク等の使用・管理、登録の表明等については、ISO審査登録機構「登録マーク等使用規程」に従っていただくことになります。

4. 2 登録維持の状態を検証するために行う審査「維持審査」

- (1) 維持審査の目的は、承認されたマネジメントシステムが引き続き実施されていることを検証し、登録顧客の運営の変更の結果として生じたそのシステムへの変更の影響を検討し、且つ、登録要求事項の継続的な遵守を確認することです。

維持審査は以下 a. ～n. の事項を含めた審査を実施します。

〈全規格共通〉

- a. 内部監査及びマネジメントレビュー
- b. 前回審査で特定された「改善の種」(要是正、要検討事項)についてとられた処置のレビュー
- c. 苦情の処理
- d. 登録顧客の目的達成及び各マネジメントシステムの意図した結果の達成に関するマネジメントシステムの有効性
- e. 継続的改善をねらいとする計画的活動の進捗状況
- f. 継続的な運用管理
- g. 変更があればそのレビュー(文書化されたシステム、領域)
- h. 登録マーク等の使用及び登録に関する引用

〈ISMS 審査〉

- i. システムの維持の要素(情報セキュリティリスクアセスメント、管理策の維持、ISMS 内部監査、マネジメントレビュー、是正処置等)
 - j. JIS Q 27001 及び登録に必要な他の文書で要求されている外部からの情報
 - k. 登録顧客の情報セキュリティ方針の目的達成の点から見た ISMS の有効性
 - l. 関連する情報セキュリティに関する法規制の遵守を定期的にレビューする手順の機能
 - m. 決定した管理策の変更及びその結果生じる適用宣言書の変更
 - n. 管理策の実施状況及び有効性
- (2) 維持審査は、更新審査の年以外は、原則として 1 年間(1 月 1 日～12 月 31 日)に 1 回実施します。更新審査の年は、登録有効期限内に判定を終了させる必要があるため、維持審査と合わせて年 2 回審査実施となる場合があります。
- 初回審査後の第 1 回目の維持審査は、初回審査の登録判定日を起点として必ず 1 年以内に実施するものとします。
- 尚、登録顧客の申し出により、1 年より短い周期による維持審査を実施することは可能です。但し、この場合でも 1 年毎の維持審査における工数は通常の場合と同様とし、その間に実施する維持審査については、協議により、工数を決定させていただきます。

- (3) 維持審査時に発見された「要正事項」が重大なものであった場合、また登録したマネジメントシステムが適切に維持されていない等の場合は、再審査を実施する場合があります。
- (4) 維持審査の結果は、判定委員会による登録維持可否の判定材料となります。
- (5) 維持審査以外にも必要に応じ、以下のようなサーベイランス活動を実施します。
 - ① 登録に関するISO審査登録機構から登録顧客への照会
 - ② 登録顧客の活動に関する当該顧客自身の表明（販売促進資料、ホームページ等）のレビュー
 - ③ 登録顧客に対する文書及び記録（書面または電子媒体による）提供の要請
 - ④ 登録顧客のパフォーマンスを監視するその他の手段

4. 3 登録顧客が継続して登録を希望する場合の審査「更新審査」

- (1) 更新審査の目的は、マネジメントシステム全体としての継続的な適合性及び有効性、並びに適用範囲に対するマネジメントシステムの継続的な関連性及び適用可能性を確認することです。

これには、登録の全期間（3年間）にわたるマネジメントシステムのパフォーマンスを考慮し、期間内の審査報告書のレビューを含みます。

また、以下a.～c.の事項を取り扱う現地審査を含みます。

 - a. 内部及び外部の変更に対するマネジメントシステム全体としての有効性、並びに適用範囲に対するマネジメントシステムの継続的な関連性及び適用可能性
 - b. 全体のパフォーマンスを高める為に、マネジメントシステムの有効性を維持し、改善し続けることに対する実証されたコミットメント
 - c. 登録組織の目的の達成及び各マネジメントシステムの意図した結果の達成に関するマネジメントシステムの有効性
- (2) 更新審査は、基本的には初回審査と同様の手順で実施し、初回審査の完了日から3年毎に実施し、登録有効期限内に判定を終了させる必要があります。

実施の時期については、事前にお知らせし、調整させていただきます。

尚、マネジメントシステム、審査対象顧客、またはマネジメントシステムを運営する状況に重要な変更（例えば法律の変更）があった場合、第一段階審査を実施することがあります。
- (3) 判定委員会により、更新が認められた場合、登録の更新を行います。

4. 4 適用範囲を拡大する場合の審査「拡大審査」

- (1) 登録顧客から、既に登録された範囲の拡大を「登録内容変更届」(変更内容が確認できるものを添付)により申請された場合、拡大の可否の決定に必要な審査活動を決めます。その際、審査を維持(更新)審査と同時に実施するか、あるいは拡大審査を個別に実施するかは顧客と協議の上決定します。
- (2) 拡大審査の実施に係る手順は、原則として初回審査に準じます。

4. 5 「短期予告審査」

- (1) 登録顧客が以下のいずれかに該当する場合、短期の予告で登録顧客の審査を実施することがあります。尚、審査実施の目的及び次回の維持(更新)審査の予定期日によっては、次回審査と同時に実施する場合もあります。
 - ① 登録内容の変更(「登録内容変更届」による申請)
 - a. 法的、商業上、組織上の地位または所有権
 - b. 組織及び経営層(例えば、重要な管理層、意思決定または専門業務に携わる要員、管理責任者含む)
 - c. 連絡先及び事業所、施設(登録の対象範囲であるか否かに関わらず、事業所等が閉鎖、設置、変更された場合も含む)
 - d. 登録されたマネジメントシステムに基づく活動の範囲(範囲の縮小含む)
 - e. マネジメントシステム及びプロセスの重大な変更またはその他登録の基盤に影響のある変更
 - ② 登録顧客についてのISO審査登録機構への苦情、内部告発、不祥事報道、審査対応時の虚偽(データの改ざんや虚偽の説明等)の発覚等から、登録顧客のマネジメントシステムの有効性に問題があると判断された場合の調査
 - ③ 一時停止中の顧客のフォローアップ
一時停止となった顧客がその原因となった問題をISO審査登録機構が指定した期間内(原則として最大6ヵ月)に解決できなかった場合、登録の取消または範囲の縮小となります。
- (2) 審査の対象範囲や審査工数については、審査の内容を考慮して決定します。登録顧客が審査チーム構成に反対する機会がないことから、審査チーム編成には一層の注意を払い準備します。尚、審査の実施に係る手順は、原則として初回審査に準じます。

4. 6 不適合「要是正事項」が重大なものと判断された場合等の再審査

- (1) 検出された不適合が重大であった場合、審査の範囲変更等により専門性が担保できないことが判明した場合、また災害、事故等により審査の継続が困難と判断される状況が生じ、結果的に再審査を実施することになった場合、再審査の手続及び日程の詳細については、審査対象顧客と協議の上決定します。尚、原則として当初の現地審査後 90 日以内に実施するものとします。
- (2) 再審査は、初回審査の手順に準じて実施します。審査の範囲は、「要是正事項」の程度や再審査となった原因を考慮し、全部のやり直しか、部分的やり直しかのどちらかを決定します。

4. 7 他の審査登録機関からの「登録の引継」

- (1) ISO審査登録機構以外の JAB または IAF MLA 加盟メンバーである認定機関に認定された審査登録機関（以下「発行元機関」という）で既に認証登録されている顧客が、ISO審査登録機構での審査登録を希望する場合は、まず登録の引継として申請を受理します。
- (2) 引継を希望する顧客から申請があった場合、当該顧客の登録状況について文書レビューを実施します。このレビューは、原則として顧客への訪問を含みます。
 - ① 顧客のマネジメントシステムが JAB または IAF MLA 加盟メンバーに認定された審査登録機関によって登録されており、その有効期限内であること。
ISO審査登録機構の認定された範囲に当該顧客の活動が属していること（認定されていない場合は顧客からの了承が必要）。
 - ② 登録の引継を希望する理由。
 - ③ 引継を希望するサイトが、信憑性、有効期間、マネジメントシステム審査登録によってカバーされる活動の範囲の観点から有効な認定された登録を保有していること。現実的な場合には、発行元機関と共に、登録の有効性及び完結していない不適合の状態を検証します。
 - ④ 最後に実施された初回または更新審査の報告書、その後の維持審査報告書及びそれらから明らかになると思われる未完結の不適合についての検討。この検討では審査登録プロセスに関係する他の関連文書を検討対象に含めます。最後に実施された初回または更新審査の報告書、及びその後の維持審査報告書が入手できない場合、若しくは維持審査が遅滞している場合、当該顧客は新規の顧客として審査登録を行います。
 - ⑤ 顧客が受けた苦情及び取った処置。

- ⑥ 審査登録サイクルにおける現在の段階。
- ⑦ 法令遵守の観点で、当該顧客の規制当局との何らかの現状の取り決め。

(3) 登録の条件

- ① 通常、有効な認定された登録のみが対象となります。しかし、審査登録業務を中止した、または認定が失効、一時停止若しくは取り消された審査登録機関によって授与された登録の場合は、状況によって引継を検討します（その場合、移転を進める前に、JABからの同意が必要）。
- ② 登録の一時停止またはその危機にあることが分かっている場合は、引継を行いません。引継前に登録証が一時停止またはその危機にないことの確認を当該顧客に行います。
- ③ 完結していない不適合があった場合、それらは完結されていること。
- ④ 未完結のまたは潜在的な問題が上記(2)のレビューで特定されなければ、判定委員会での承認を得て審査登録証を発行します。
- ⑤ 初回審査または更新審査を実施した場合以外は、原則として、継続するサーベイランスプログラムは以前の審査登録に基づくものとします。
- ⑥ レビューにより、またはその後でも、現在または以前の登録の適切性に疑いが存在する場合、その疑いの程度に従って、初回審査を実施し新規の顧客として扱う、若しくは、特定された問題のある領域に集中した審査を行うかのいずれかを実施します。

要求される処置についての決定は、発見された問題の性質と程度によります。

これらは、ISO審査登録機構から当該顧客に説明します。

- (4) 登録の有効期限は、引継前の登録の残期間とします。但し、登録前に更新審査を実施し、その結果をもって登録とする場合は、通常の更新審査と同様の手続きを経て、登録を更新します（3年間の有効期間）。

5. 審査登録についての権利と要求事項

5.1 権利

ISO審査登録機構によって登録された顧客は、ISO審査登録機構に対して次の権利を有するものとします。

- (1) ISO審査登録機構より審査と登録の手順の詳細を記述した文書、登録のための要求事項を記述した文書並びに認定された審査登録機関の権利及び義務について記述した文書（いずれも本「審査登録の手引き」に記載）の提供を受ける権利を有しま

す。

- (2) 登録に関する判定結果についての通知を受ける権利を有します。
- (3) ISO審査登録機構より審査登録証・附属書を受けることができます。
- (4) ISO審査登録機構の「登録マーク等使用規程」に従って、登録の対象範囲についてISO審査登録機構のマーク、JAB認定シンボル（適用範囲がISO審査登録機構のJAB認定範囲内の場合のみ）を使用することができます。
- (5) ホームページ、会社案内等の広報物に、登録について言及することができます。
- (6) ISO審査登録機構の登録に関する判定結果に異議がある場合は、6.「異議申立て及び苦情への対応」に基づき、ISO審査登録機構に異議申立てをすることができます。

5. 2 要求事項

審査登録を受けようとする顧客、登録顧客は以下の要求事項を遵守するものとします。

- (1) 本手引き他ISO審査登録機構の審査登録に係わる諸規程、「審査登録業務契約書」の規定に従うものとします。
- (2) 適切な審査の実施のために必要なあらゆる手配をすべて行うものとします。これには、初回審査、維持審査、更新審査、再審査等の審査に係る文書の調査、並びに対象部署全ての場所への立ち入り、記録（内部監査報告書を含む）の閲覧及び要員へのアクセスを含め、対象部署全てで受審可能な状態でなければなりません。
更に、ISMS 審査の前に、機密情報または取り扱いに慎重を要する情報を含んでい
るために、審査チームによるレビューに利用できないISMSに関連する情報（例え
ばISMSの記録または管理策の設計及び有効性の情報）がある場合は、必ず審査実
施前に管理部まで連絡をお願いします。ISO審査登録機構は、これらの情報がな
くてもISMSが適切に審査できるかを検討します。これらの情報のレビューなしで
はISMSの審査を適切に行えないという結論に達した場合には、適切なアクセスの
手配を行っていただくまで審査を開始できない旨を通知します。
- (3) 認定機関（JAB）から立会審査を求められた場合、これに応じるものとします。
※尚、ISO審査登録機構は立会審査を拒絶された場合、これを認定機関（JAB）に通知する義務を負っています。立会審査を回避することを目的として他機
関に登録を移転された場合、認定機関（JAB）のマーク使用の許可が得られま
せん。更に、JABからIAFメンバー認定機関に組織名称が通知されます。
- (4) 認定機関（JAB）から実態調査（マーケットサーベイランス）の訪問を求められ
た場合、これに応じるものとします。

※尚、ISO審査登録機構はJABが正当と認める理由がある場合を除き、実態
調査の訪問を拒絶された場合、登録証の発行を停止します。また、実態調査を

回避することを目的として他機関に登録を移転された場合、JABからIAFメンバー認定機関に組織名称が通知される場合があります。その場合、移転先機関からは登録証が発行されません。

- (5) 該当する場合、JAB認定審査員や訓練中の審査員等オブザーバーの立会い受け入れをお願いします。
- (6) 「審査登録申請書」に記載された規格に準拠している文書化されたマネジメントシステムを有し、当該システムが有効に実施されている必要があります。
申請にあたって、適用範囲は適用規格が取り扱う利害関係者に関連する、製品・サービスの一連の業務プロセス全体を含むことが望まれます。従って、主力製品・サービスを含まない、顧客満足に影響する重要なプロセスを含まない、環境リスクの高い製品・サービスや活動を含まない等、本来適用範囲に含めるべき製品・サービスや活動を除外している場合、登録が認められない場合があります。
- (7) 現地審査時マネジメントレビュー及び内部監査の手順が既に導入されており、それが有効であり、また将来も維持されるであろうことを示す証拠を十分に示す必要があります。

<初回審査までに>

- ① マネジメントシステムが運用されていること。
 - ② 内部監査が実施され、そのシステムの効果がわかること。
 - ③ 経営者による見直しが少なくとも1回は済んでいること。
- (8) 顧客の関係者を含めた外部からの製品／サービスを含めた苦情及びマネジメントシステムの不適合に関して、適切な是正処置を取る必要があります。また、その内容及び効果に関しての記録を保管して、ISO審査登録機構が要求した場合に提供できるような状態にしておく必要があります。

<是正処置には次のような方策をできる限り含めてください>

- a. 法律による定めのある場合は、該当する当局に連絡する
- b. できるだけ早く適合状態に復旧させる
- c. 原因を特定し、再発を防止する
- d. マネジメントシステムに反するあらゆる側面及びそれに伴う影響を評価し、軽減する
- e. マネジメントシステムのほかの構成要素と十分に相互作用させる
- f. 採用した是正の方策の有効性を評価する

- (9) 規定要求事項を満たすマネジメントシステムを確立し、実行し、維持することを確実にする責任者が、顧客内で指名されていなければなりません。

- (10) 登録顧客の業務に適用される法規及び規則に準拠していなければなりません。
- (11) 登録顧客のマネジメントシステムの能力に影響を与える可能性のある次の事項について変更があった場合、遅滞なくISO審査登録機構に連絡していただきます（「登録内容変更届」による）。当該変更が審査登録に与える影響を評価することにより、追加の審査を実施する場合があります。
- ① 法的、商業上、組織上の地位または所有権
 - ② 組織及び経営層（例えば、重要な管理層、意思決定または専門業務に携わる要員。管理責任者含む。）
 - ③ 連絡先及び事業所、施設（登録の対象範囲であるか否かに関わらず、事業所等が閉鎖、設置、変更された場合も含む。）
 - ④ 登録されたマネジメントシステムに基づく活動の範囲（範囲の縮小含む）
 - ⑤ マネジメントシステム及びプロセスの重大な変更またはその他登録の基盤に影響のある変更
- (12) 上記（7）の場合を含め、受けた苦情により、マネジメントシステムの構築及び運用に疑義が生じる場合には、その内容をISO審査登録機構に連絡していただきます。また、法令違反等により、利害関係者にその届出や報告を実施する必要性が生じた場合、その事実についてもISO審査登録機構に報告していただきます。
- (13) 以下の場合には審査を追加で実施、若しくは維持・更新審査の審査日数を増やす場合があります、それに対応していただきます。（本手引き 4.5 参照）
- ① 各審査において、発見された不適合「要是正事項」が重大であった場合
 - ② 各審査において、相当数の「要是正事項」が検出された場合
 - ③ 審査において提示された記録やヒアリング時の説明に重大な虚偽があると認められた場合
 - ④ 登録顧客についてISO審査登録機構に苦情や内部告発等が寄せられ、再審査が必要と判断された場合
 - ⑤ その他、マネジメントシステムの有効性に問題があると判断された場合
- (14) 審査登録に関する要求事項の変更がISO審査登録機構より通知された場合、新しい要求事項に適合する必要があります。
- (15) ISO審査登録機構はマネジメントシステムの審査登録を実施するのであり、いかなる意味においても、顧客の製品またはサービスの品質に問題がないということを保証しているものではありません。したがって、登録後も、審査登録証及びマネジメントシステムの認証取得という事実を、高品質の製品またはサービスを提供している「証」として用いることはできません。
- また、登録の対象となっている活動及び事業所についてだけ認証されていることを表明するものとし、登録に基づく権利をISO審査登録機構の評価を損なうような

方法で利用せず、誤解を招くまたは認めた範囲を逸脱するとISO審査登録機構が考えるような登録に関する表明を行わないものとします。

- (16) 登録顧客は、文書、パンフレットまたは宣伝・広告などの媒体で登録されていることについて触れる場合、「審査登録証・附属書」「審査報告書」を使用する場合、また登録マーク等を使用する場合にはISO審査登録機構の要求事項に従い、本手引き「7. 審査登録証及び登録マーク等の使用について」及び「登録マーク等使用規程」を遵守していただきます。

尚、「審査登録証・附属書」「審査報告書」の所有権はISO審査登録機構に帰属します。

- (17) 審査登録証や登録マーク等を使用及び登録について触れる場合には、適切性を確保する為に、事前にISO審査登録機構にサンプルを提出し、確認を得て下さい。
- (18) 上記(15)～(17)項に関して、不正確な言及、または誤解を招くような使用があった場合は、適切な是正処置を取っていただき、その内容を文書にて報告していただきます(適切な処置が取られない場合には、登録の一時停止若しくは取消を含め、法的手段をとることがあります)。
- (19) ISO審査登録機構の提供する「マネジメントシステム審査登録の手引き」及び「登録マーク等使用規程」は、外部文書として管理して下さい。
- (20) 判定結果の如何に関わらず、ISO審査登録機構の請求する料金を支払うものとします。
- (21) 適用範囲が縮小された場合、縮小された範囲に適した形で登録を引用しているすべての宣伝・広告を修正していただきます。
- (22) 登録の一時停止または取消の決定が行われた場合あるいは登録を返上された場合は、ISO審査登録機構の指示どおりに審査登録証を破棄し、直ちに登録を引用しているすべての宣伝・広告を中止していただきます。
- (23) 審査時には審査を円滑に進めるために審査員毎に案内役の同行をお願いします。但し、審査チームリーダーとの合意の上で同行をお願いしない場合もあります。

5. 3 登録の一時停止、取消及び縮小に関する条件

次の各項の1つに該当するときは、当該顧客の登録の一時停止または取消、縮小とすることがあります。尚、取消とするか縮小するかは、当該マネジメントシステムの状態に応じて判定委員会で審議し決定します。

(1) 一時停止の条件

- ① 登録顧客が、「マネジメントシステム審査登録の手引き」の本手引き「5.2 要求事項」に違反していることが明らかになり、ISO審査登録機構の是正処置要

求に対して有効な是正処置（是正処置の手順については、「是正処置管理規程」による）が実施されなかった場合

- ② 必要とする審査（定期的な維持・更新審査等）を規定の期間内に正当な理由なく受審しなかった場合

尚、不可抗力または天災といわれる非常事態または特殊な状況によって予定された現地審査が遂行できない場合は、事前に「審査延期願」を提出いただき、マネジメントシステムの運用影響・登録の継続リスク等を評価の上、ISO審査登録機構が定める期間内(原則6ヵ月以内)で審査を延期することができます。延期期限を超えると、維持の場合登録の一時停止となり、更新の場合登録の失効となります。

- ③ 維持・更新審査の結果、登録の維持、更新が判定委員会で認められなかった場合

- ④ 登録に関する要求事項に対し、常態化した不適合「要是正事項」または重大な「要是正事項」があった場合、「要是正事項」が検出されたにもかかわらず回答期限までに正当な理由なく回答がなかった場合、適切な是正回答と認められなかった場合、再審査において「要是正事項」が解消されていなかった場合、その他判定委員会においてマネジメントシステムに重大な欠陥があると認められた場合。また、判定委員会での「判定保留」が3回連続した場合

- ⑤ ISO審査登録機構への通知・報告義務を怠り、若しくは故意に虚偽の通知または報告をした場合

尚、ISO審査登録機構への故意の虚偽説明が判明し、登録の取消となった場合、その後取消事由が解消され、再発防止が十分行われるまで通常1年間は、ISO審査登録機構は当該顧客の申請を受理しないものとします。

- ⑥ ISO審査登録機構の規定に基づく立ち入りを拒み、妨げ、または忌避し、若しくはISO審査登録機構の規定による質問に対して、正当な理由がなく陳述せず、または虚偽の陳述をした場合

- ⑦ 審査費用の支払いが、費用請求後4ヵ月を超えて滞った場合

- ⑧ 登録された地位または登録マーク等の意図的な誤使用、使用条件への重大な違反をした場合

- ⑨ 審査登録制度及びISO審査登録機構に対する市場の信用を失墜させると判断した場合

- ⑩ 登録顧客が自発的に一時停止を要請した場合

(2) 取消・縮小の条件

- ① 登録の一時停止の原因となった問題を、指定された期間内に解決できなかった場合

- ② 登録の一時停止の原因に対して是正処置が実施されたにも関わらず、再発した場合
- ③ 登録顧客の適用範囲のいずれかの部分に関し、登録要求事項について常態化した「要是正事項」または重大な「要是正事項」があった場合
尚、この場合、不適合部分が除外されるように適用範囲を縮小します。これは規格要求事項の意図に沿ったものとします。
- ④ 登録顧客が、登録の縮小を申請し、審査等により確認できた場合
- ⑤ 登録顧客が、登録の返上を申し出た場合

(3) 判定保留・登録一時停止の解除

判定委員会にて決定された判定保留の解除、登録一時停止の解除の条件を、指定された期間内に満たしたと判定委員会で判断された場合は、登録一時停止を解除し、当該顧客に通知します。

尚、上記(1)②の非常事態または特殊な状況で審査延期となり、延期期限内に維持審査が遂行できず登録の一時停止となった場合は、特別審査(0.5人日以上)でマネジメントシステムの継続的な運用と有効性を確認し、判定委員会の審議を経て登録が復帰します。復帰後の維持審査の回数は規定どおりとします。更新の場合、延期期限までに更新審査及び判定委員会での更新決定の実施が必要となりますが、完了できなかった場合は、登録の失効となります。失効後6ヵ月以内であれば初回審査及び判定委員会の審議を経て登録を復帰することができます。更新された登録の有効期限は元の認証サイクルに基づきます。

(4) 登録の一時停止、取消、縮小等の公表

上記(1)(2)(3)で登録の取消・一時停止に該当する場合、ISO審査登録機構のホームページにおいてその事実を一定期間公表します。また、その他必要な処置を実施します。

6. 異議申立て及び苦情への対応

6. 1 異議申立て

ISO審査登録機構の顧客（登録前の申請組織を含む）が、ISO審査登録機構の決定に対して不服がある場合に再考を求める要請をいいます。ISO審査登録機構が行った決定には、申請受理の拒否、審査結果、判定結果（登録の一時停止や取消等含む）、またその他認証取得を阻む、あるいは不利にする行為等を含みます。但し、担当部署・担当者において容認できる解決に至った場合は除きます。

6. 2 苦 情

ISO審査登録機構の審査登録業務またはISO審査登録機構登録顧客のマネジメントシステムに対しての不満の申立てで、上記 6.1 異議申立て以外のもの。登録顧客についての苦情は、原則として適用範囲に限ります。但し、当該組織担当部署・担当者において容認できる解決に至った場合は除きます。

また、登録顧客についての苦情は、まず申立て者の了承を得た上で、当該顧客に通知し、対応を委ねます。その後、当該顧客の対応が適切でないとして苦情が申し立てられた場合、苦情として受理します。

6. 3 異議申立て及び苦情の受理

- (1) 異議申立て及び苦情の受付窓口は、上級経営管理者とします。
- (2) 異議申立て及び苦情の申立てをする者（以下「申立て者」という）は、その事由の発生を知りえた日から 45 日以内に上級経営管理者宛に文書（以下「申立て書」という。）を提出してください。電話のみによる申立ては受け付けません。
- (3) 「申立て書」には、申立て者名、及びその連絡先、申立て年月日、申立ての内容、関係する組織等の情報を記載してください。
- (4) 匿名での苦情については、原則として本手順の対象外とします。但し、その内容から判断し、苦情として取り扱う場合もあります。その場合、申立て者への通知等は行いません。
- (5) 申立てを受け取った場合、14 日以内に申立て者に受領した旨通知します。通知後、原則として 14 日以内にその妥当性を調査し（申立ての対象者への照会も含む）、異議申立て、苦情、対象外の区分を決定し、その旨申立て者に通知します。
- (6) 申立て者は、申立てにあたって、以下について必ず同意をしてください。
 - ① 調停委員会にて処理されることになった案件については、ISO審査登録機構ホームページに原則として公表します。
 - ② 申立て者は、申立て対象となった件に関し、調停委員会での審議事項及び関連資料等を対象者の同意がない限り、第三者に開示できません。
 - ③ 既に異議申立てまたは苦情として審議された結果がでている案件に対しては、新事実が判明した等大きな状況の変化がない限り、同一の内容の申立ては受理しないものとします。新事実が判明した等により、同様の申立てがなされた場合は、再度申立てを受理し、審議する場合があります。受理するか否かの決定は調停委員会で行います。

- ④ 申立て者は、その異議申立てまたは苦情が最終的に却下された場合、その処理に要した費用を負担します。
- (7) ISO審査登録機構は、異議及び苦情の申立ての提出、調査及び申立てに関する決定が、申立て者に対する差別的行動につながらないようにします。

6. 4 異議申立て及び苦情の処理

- (1) 申立てについての審議は、公平性委員会内に設置される調停委員会において実施します。但し、以下に該当する者は調停委員には起用しません。
 - ① 当該組織の審査登録に直接携わっていたISO審査登録機構要員
 - ② ISO審査登録機構要員または要員の所属組織等の関連機関が、過去二年間に、組織、または問題となっている申立てに関わるいかなる他の関係者に対しても、コンサルティング活動、登録の対象となる活動に携わっていた場合の、該当する要員及び関連機関の要員
 - ③ 当該組織の要員及び問題となっている申立ての利害関係者
- (2) 上級経営管理者（上記(1)のいずれかに該当する場合、代理の者。以下同）は、調停委員会のメンバー構成を申立て者に通知すると共に、メンバー構成に異議があれば、通知受領後14日以内に理由を付して書面にて提出するよう、併せて書面にて通知します。異議が正当と認められた場合、新たなメンバー構成で同様の手続きを行います。正当と認められない場合、異議を却下します。
- (3) 調停委員会は、調停委員会のメンバーが決定してから45日以内に、審議を開始します。調停委員会は、原則として審議開始後6ヵ月以内に結論を出すものとします。
- (4) 調停委員会は、申立て書の内容を基に審議を行います。但し、申立て者、審議対象者には意見陳述の機会を与えます。また、必要に応じ、その他の関係者・参考人等にも意見陳述の機会を与えることとします。
- (5) 登録顧客に関する苦情の場合、当該顧客のマネジメントシステムの有効性を考慮します。
- (6) 調停委員会は、申立て者及び審議対象者に、必要に応じて追加の関係資料の提出やヒアリング等を要請します。
- (7) 調停委員会は、必要に応じて審議に必要な調査等を委託することができます。これに伴う費用が発生する場合、申立て者に請求することができます。尚、外部へ委託する場合、書面での機密保持の誓約が必要となります。
- (8) 異議申立て及び苦情が受理された場合、調停委員会の判断により、該当組織の審査について審議が終了するまで中断する場合があります。
- (9) 調停委員会の審議の進捗及び結果（申立てへの処理プロセスの終了）について、上

級経営管理者は、適宜申立て者及び審議対象者に文書にて通知します。

- (10) 苦情の審議結果について、公表するかどうか、また、公表する場合にはどの範囲とするかについて申立て者及び対象となった登録顧客と共に決定します。
- (11) 調停委員会の結果、必要な場合には登録に関する決定の変更等適切な処置をとります。

7. 守秘義務

ISO審査登録機構の審査員並びに技術専門家、その他全ての要員は、審査登録業務の遂行において知り得た顧客の機密事項について、守秘義務があります。ISO審査登録機構の要員は全て機密保持の契約をISO審査登録機構と結んでおり、更に顧客とISO審査登録機構は機密保持を含む契約を締結しています。従って文書による事前承諾を得ることなしに、第三者に情報を開示することは致しません。

8. 審査登録証及び登録マーク等の使用について

登録顧客は、「審査登録業務契約書」に基づいて、登録されたことを外部に対し表明できます。また、ISO審査登録機構の登録マーク、JAB認定シンボル（適用範囲が

ISO審査登録機構のJAB認定範囲内に限る）、ISO審査登録機構発行の審査登録証・附属書、審査報告書を使用することができます。但し、登録についての誤った表現は避けてください。また、その使用にあたり、登録顧客に対して次の事項を遵守していただきます。遵守事項への違反が判明した場合には、是正措置の要求、違反の公表、または登録の取消などの措置を実施いたします。

尚、ISO審査登録機構は、維持審査及び更新審査時に、これらの使用状況についてその適切性を確認いたします。

〔遵守事項〕

- ・審査登録証・附属書のコピーを使用する場合は、複写である旨を明記してください。
- ・ISO審査登録機構の登録マーク及びJABの認定シンボルは、審査登録証に記載された範囲内で使用できます。その範囲以外については、登録されているような誤解を招く表現は避けてください。
- ・登録マーク等を商用、広告及び販売促進用の文書などに使用することができます。但し、その製品自体が認証を受けたような誤解を招く表示は避けてください。

- ・登録マーク等を使用するときは、あらかじめISO審査登録機構に連絡し、確認を得てください。
- ・登録の一時停止、取消、または本契約の解除に至った場合は、登録マーク等を含む登録を引用しているすべての宣伝・広告を直ちに中止してください。適用範囲が縮小された場合は、縮小された範囲に適した形で登録を引用しているすべての宣伝・広告を修正していただきます。

〔JAB認定シンボルの使用〕

- ・JAB認定シンボルは、ISO審査登録機構の登録マークと共に使用することができ、単独で使用することはできません。
- ・JAB認定シンボルは、登録顧客の適用範囲がISO審査登録機構のJAB認定範囲外の場合、使用できません。

前各項に定めるほか、「登録マーク等使用規程」に詳細が定めてありますので、必ず内容をご確認いただき、記載事項を遵守してください。

9. 審査登録料金のお支払いについて

審査登録料金については、審査実施前に送付する見積書によります。これに基づいて作成した請求書を審査終了後に発行いたします。請求書に記載の指定期日までにお支払いください。なお、ご請求後4ヵ月を経過してもご入金の確認ができない場合は、登録の一時停止または取消処分となりますのでご注意ください。