

苦情及び異議申立て処理手順

本認証機関に係る苦情及び異議申立てについて適用します。苦情及び異議申立てには書面で行われたものに限定されず、口頭、電話及びインターネットなどにより行われたものも含まれます。

本認証機関は、苦情／異議申立ての申立て者に対し、その苦情／異議申立てを受領した旨通知します。そして、表明された苦情／異議申立ての内容について、対策を速やかに立案します。また、本認証機関は必要と認める場合には、是正処置を行います。

以上の苦情／異議申立ての処理の結果を苦情の申し出者へ報告します。

本認証機関は、規定に基づき誠意をもってこれに対応いたします。

- ・ 苦情とは、認証又はその他の関連する事項の取扱いに関し、申請者又はその他の者からの当認証機関に対する不満の表現をいい、異議申立てとは、認証の決定に直接係る事項の取扱いに関し、申請者又はその他の者からの当認証機関に対する不満の表現をいいます。