

JEMAI環境ラベルプログラム
(カーボンフットプリントコミュニケーションプログラム)

カーボンフットプリントシステム認証機関の
力量に関する要求事項

制定：平成27年9月18日

文書管理番号：CC-19-01

一般社団法人産業環境管理協会

目次

まえがき**0.1 序文****0.2 適用範囲****0.3 引用規格****1. 原則**

1.1 一般

1.2 公平性

1.3 力量

1.4 責任

1.5 透明性

1.6 機密保持

1.7 苦情への対応

2. 一般要求事項

2.1 範囲の明確化

2.2 公平性のマネジメント

3. 運営機構に関する要求事項

3.1 組織体制の明確化

3.2 運営管理責任者

3.3 審査チーム及びレビューチームの構成

3.4 審査チーム

3.5 レビューチーム

4. 資源に関する要求事項

4.1 一般考慮事項

4.2 審査チームの力量

4.3 レビューチームの力量

4.4 要員の管理

4.5 要員の教育・訓練

4.6 外部委託

5. 情報に関する要求事項

5.1 一般にアクセス可能な情報

5.2 認証文書

5.3 機密保持

5.4 文書管理

6. プロセス要求事項

6.1 一般要求事項

- 6.2 審査計画
- 6.3 審査報告書
- 6.4 認証機関としての認証の登録、再審査の判定
- 6.5 被認証組織に対するサーベイランスおよび追加の審査
- 6.6 異議申立て及び苦情
- 7. 登録に関する要求事項**
 - 7.1 登録のための審査
 - 7.2 認証機関に対するサーベイランス
 - 7.3 登録の一時停止及び取り消し

付属書 A 用語及び定義

まえがき

本文書は、一般社団法人産業環境管理協会（以下「協会」という。）が運営管理する「カーボンフットプリントコミュニケーションプログラム」（以下「CFP プログラム」という。）において、CFPシステム認証に関する要求事項に基づいて構築されたシステムの認証を行う機関に対する要求事項を示すものである。

本文中の要求事項は、CFPプログラムの取組を通じて、適時かつ適切に見直されるものである。

0.1 序文

CFPプログラムの普及に際しては、消費者に対し公開される数値や表示の信頼性、透明性の確保が必須である。また、組織が、信頼性・透明性を維持しつつCFPの算定・検証・公開するにあたり、検証にかかる負担を軽減する工夫も重要である。

CFPプログラムでは、組織が算定した製品毎に外部の検証を行う「個別検証方式」と組織内部にCFPの算定・検証・公開のプロセスを取り入れたシステムを外部の機関が審査し、認証することで外部検証の手順を取り除いた「システム認証方式」の2つの方式を採用している（CFPプログラムにおける検証・認証方式の体制及び流れについて図1に示す）。

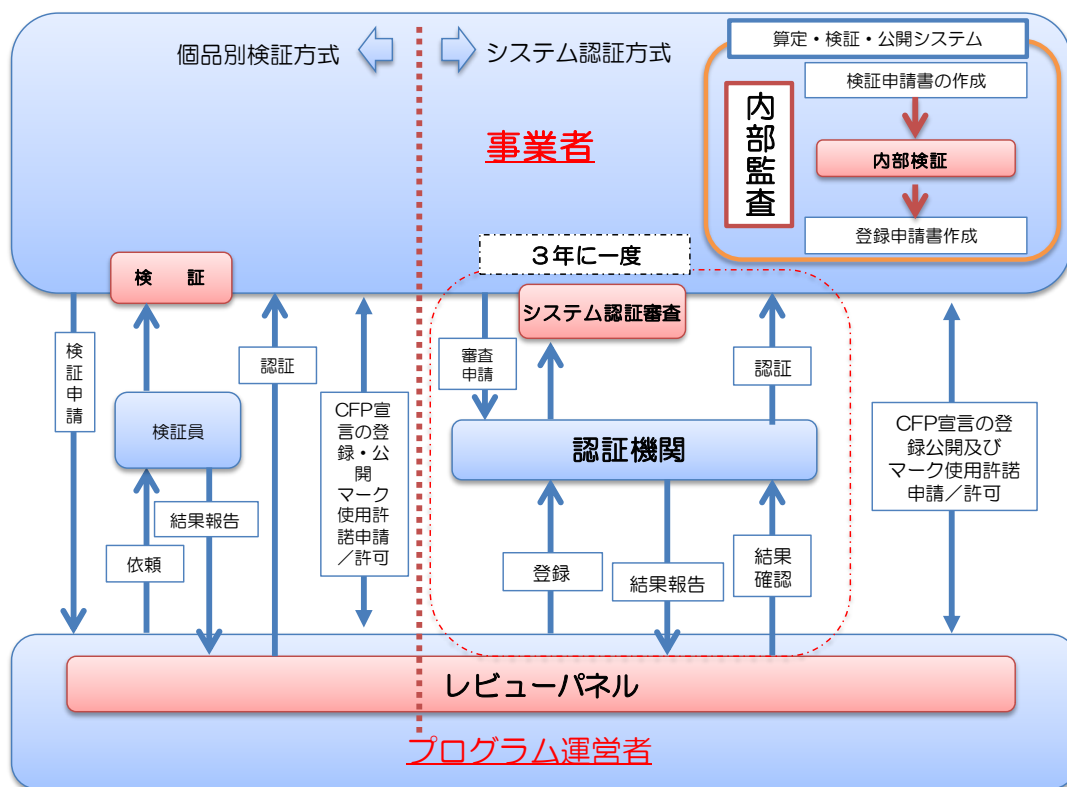


図1 検証・認証方式の体制及び流れ

この要求事項は、システム認証方式について、認証を行う機関の力量に関する要求を示した文書である。

0.2 適用範囲

本要求事項は、CFP プログラムにおいて、CFP システム認証に関する要求事項に基づいて構築された CFP システムの認証を行う機関に適用される。

本要求事項は、法令に基づく規格又は基準を定めるものではない。

0.3 引用規格

次に掲げる文書は、本要求事項に引用されることによって、本要求事項の一部を構成する。

- a) 基本文書
- b) CFP 算定・宣言規程
- c) CFP 宣言登録・公開規程
- d) CFP 検証規程
- e) CFP システム認証規程
- f) 倫理・機密事項取扱規程
- g) 異議・苦情・紛争処理規程
- h) CFP システム認証機関登録・評価規程
- i) JIS Q 17021:2011 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
- j) JIS Q 14065 温室効果ガス - 認定又は他の承認形式で使用するための温室効果ガスに関する妥当性確認及び検証を行う機関に対する要求事項

1. 原則

1.1 一般

1.1.1

ここに示す原則は、2 項以降に規定する特定のパフォーマンス要求事項及び記述的要求事項の基礎である。この原則は不測の状況において意思決定を行う必要がある場合の指針として適用することが望ましく、要求事項ではない。

1.1.2

認証の最終的な目標は、構築された CFP システムが規定要求事項を満たしており、被認証組織が算定し、検証した CFP に信頼を与えることである。認証の価値は、第三者による公平で力量が確保された審査によって確立される、社会の信頼の程度である。

1.1.3

信頼を与えるための原則には、次の事項を含む。

- 公平性
- 力量
- 責任
- 透明性
- 機密保持
- 苦情等への適切な対応

1.2 公平性

認証機関が、信頼を与える認証を提供するためには、公平であること及び公平であると認識されることが必要である。本要求事項に特に規定されていない限り、問い合わせ、申請などの申請組織による当該機関の利用を妨げたり禁止するためにその手順を用いてはならない。

1.3 力量

要員の力量は、信頼を与える認証を提供するために必要である。

1.4 責任

1.4.1

CFP システム認証に関する要求事項への適合の責任をもつのは、認証機関ではなく、被認証組織である。

1.4.2

認証機関は、認証の決定の根拠となる、十分な客観的証拠を評価する責任をもつ。認証機関は、審査の結果に基づいて、適合の十分な証拠がある場合には認証の授与を決定し、又は十分な適合の証拠がない場合には授与をしない決定をする。

1.4.3

いかなる審査も、申請組織の CFP システムからのサンプリングに基づいているため、要求事項に 100%適合していることを保証するものではない。

1.5 透明性

1.5.1

認証機関は、認証の完全性及び信頼性に対する確信を得るために、認証機関の審査プロセス及び認証プロセス、並びに全ての被認証組織の認証状態に関する適切、かつ、適時な情報を、一般に利用できるようにする又は開示する必要がある。透明性とは、適切な情報が利用できる、又は適切な情報を開示するという原則である。

1.5.2

認証に対する信頼を得る又は維持するため、認証機関は、特定の審査(例えば、苦情対応として行われる審査)の結論について、特定の利害関係者に対して、機密ではない情報の入手方法を提供する又はその情報を開示することが望ましい。

1.6 機密保持

認証機関が、CFP システム認証に関する要求事項への適合性を適切に審査するために必要な情報を、特権的に入手するためには、認証機関が申請組織について全ての占有情報を機密として保つことが不可欠である。

1.7 苦情への対応

認証によりどこを求めものは、苦情が調査されることを期待しており、苦情が妥当であると判明した場合には、苦情が適切に処理されること及び苦情解決のための適切な努力がなされるものと信頼しているはずである。苦情への適切な対応を効果的に行うことは、認証機関、申請組織、その他の認証の利用者を、過失、怠慢又は不適切な行動から守る重要な手段である。苦情が適切に処理される場合に、認証活動に対する信頼が守られる。

2. 一般要求事項

2.1 範囲の明確化

認証機関は、本要求事項に従って認証機関内に認証システムを構築し、実施し、維持しなければならない。また、構築された認証システムの範囲を明確にしなくてはならない。

CFP プログラムにおける CFP システム認証活動を行う認証機関は、協に体制及び活動範囲について登録をしなければならない。

認証機関は ISO17021[JIS Q 17021]、ISO17025[JIS Q 17025]、ISO14065[JIS Q 14065]、又は Guide65[JIS Q 0065]の認定を受けていることが望ましい。

2.2 公平性のマネジメント

2.2.1

認証機関は、当該機関が公表した CFP 事業に関する事業運営分野の範囲内にある活動を行う全ての申請組織が、そのサービスを受けられるようにしなければならない。不当な財政的又は他の条件を課してはならない。サービスの提供に当たり、供給者の規模を条件にしたり協会又はグループの会員であることを条件にしてはならない。また、既に発行した認証書の数によって認証に条件を付けてはならない。

2.2.2

認証機関及び同じ法人のいかなる部門も、認証活動を行う申請組織及び被認証組織に対して、CFP システムのコンサルティング及び内部システム監査を申し出たり又は提供してはならない。コンサルティング又は内部システム監査を提供した場合、それらの組織に対し、コンサルティング又は内部システム監査終了後 2 年間は認証活動を行ってはならない。

3. 運営機関に関する要求事項

3.1 組織体制の明確化

認証機関は、認証に関わる要員の責務、責任及び権限を明確にしなければならない。

3.2 運営管理責任者

認証機関は、次に示す CFP プログラムに関する事業に対し、権限及び責任をもつ運営管理責任者を特定しなければならない。

- a) 運営方針の監督
- b) 財務の監督
- c) 認証サービス及びスキームの開発
- d) 審査及び認証のパフォーマンス並びに苦情等への適切な対応
- e) 認証に関する決定
- f) 契約上の取決め
- g) 認証活動に対する適切な資源の提供

3.3 審査チーム及びレビューチームの構成

認証機関は、審査チーム及びレビューチームを構成しなければならない。審査チームとレビューチームについて、一つの CFP システム認証案件内では、同じ者が兼務してはならない。

3.4 審査チーム

3.4.1

審査チームは数名又は個人で構成され、申請組織が構築した CFP システムを審査する。審査チームでは、案件毎に審査チームリーダーを置かなければならない。審査チームリーダーには、主任システム審査員がならなければならない。審査チームは、第一段階を通じて、第二段階の準備

状況を判断しなければならない。その結果、第二段階の審査が実施可能と判断された場合、審査を通して以下に示す点について、確認しなければならない。また、審査における審査プロセスについて明確にしなければならない。

- a) システム範囲の適切性
- b) システム要求事項の遵守性
- c) CFP の算定結果及び表示内容の検証による CFP 宣言の妥当性

審査チームは第一段階審査及び第二段階審査終了後に、それぞれ審査結果報告書を作成しなければならない。

3.4.2

審査チームリーダーは、申請組織の担当者と審査行う前にコミュニケーションしなければならない。このコミュニケーションでは、以下を含むことが望ましい。

- a) 審査の日程の確認
- b) 審査を行う場所の確認
- c) 審査を行う審査チームの説明
- d) 審査に必要な書類の確認
- e) 審査の実施可能性の判断結果

3.5 レビューチーム

レビューチームは3名程度で構成することが望ましく、審査チームが行った審査に対し、レビューを実施しなければならない。レビューチームはレビューを通じて以下に示す点について、確認しなければならない。また、レビューにおけるレビュープロセスについて明確にしなければならない。

- a) 審査チームが行った審査プロセスの妥当性
- b) 審査チームが行った審査結果の妥当性

レビューチームはレビュー終了後にレビュー結果報告書を作成しなければならない。

4. 資源に関する要求事項

4.1 一般考慮事項

認証機関は、要員が力量を持ったことを確実にするためのプロセスを持たなければならない。認証機関は、それぞれの専門分野及び認証活動におけるそれぞれの機能に対して、必要な力量を定めなければならない。また、力量について評価するプロセスを持たなければならない。

4.2 審査チームの力量

審査チームの要員は、別途定める「CFP プログラムにおけるシステム認証審査員の力量に関する要求事項」を満たす力量を有さなければならない。

4.3 レビューチームの力量

レビューチームは、チームとして以下に示す能力を有さなければならない。

- a) CFP プログラムに関する知識
- b) ISO14040 及び ISO14044 等の LCA に関する知識
- c) ISO9001 又は ISO14001 等のマネジメントシステムに関する知識
- d) 認証行為に関する知識

4.4 要員の管理

認証機関は、CFP プログラムに関わる全ての要員について、どのような資格、教育・訓練、経験、所属、専門的地位及び力量を有しているか管理しなければならない。認証機関は審査案件ごとに要員の力量を確認し、役割を選定しなければならない。

4.5 要員の教育・訓練

認証機関は、CFP プログラムに関わる、又は審査に必要な知識について、年一回以上の教育・訓練を実施しなければならない。

4.6 外部委託

認証機関は、外部委託(認証機関に代わって認証活動の一部を提供するよう、他の組織へ下請契約すること)をしてもよい条件を明確にするプロセスをもたなければならない。認証機関は、外部委託業務を提供する各機関との間に、機密保持及び利害背触を含む各種取り決めを内容とする、法的に拘束力のある合意を結んでいなければならない。

5. 情報に関する要求事項

5.1 一般にアクセス可能な情報

認証機関は、審査の提供に関わる情報について、一般にアクセス可能にするか、申請組織からの要望に応じて提供しなければならない。審査の提供に関わる情報については、有効期限、認証範囲、認定 CFP-PCR についての情報を含まなければならない。

5.2 認証文書

認証機関は、被認証組織に対し、認証文書を提供しなければならない。認証文書には、以下の情報を含まなければならない。

- a) 認証機関の機関名
- b) 認証機関の住所
- c) 認証日
- d) 認証の有効期限
- e) システムの認証範囲情報
- f) 拡張スキーム型認証の場合はその旨

g) システム認証番号

5.3 機密保持

認証機関は、法的に拘束力のある合意によって、委員会及び認証機関を代行して活動する外部機関又は個人を含む組織運営機構のあらゆるレベルにおいて、認証活動の実施の過程で得られた又は生成された情報の機密を保護する方針及び取決めをもたなければならない。

5.4 文書管理

認証機関は、申請組織及び被認証組織の認証に関わる文書について、紙媒体もしくは電子媒体で認証文書発行日以降最低 5 年間保存しなければならない。

6. プロセス要求事項**6.1 一般要求事項**

認証機関は、申請組織が提出する申請書に対し、審査実施可能の状態であるかを評価、判定しなければならない。評価においては、以下に示す条件について考慮しなければならない。

- a) 適用範囲（対象製品群及び組織）が明確になっていること
- b) 個品別の CFP 検証において、第三者の検証員による CFP 検証経験を有しており、かつ 1 製品以上合格していること
- c) 第一段階審査が開催されるまでに、構築した CFP システムを利用して、CFP の算定及び検証を少なくとも 1 製品以上実施し、内部監査及びマネジメントレビューを終えていること

上記判定において、実施可能と判断された場合、認証機関は CFP システム認証の審査において、第一段階審査、第二段階審査の二段階の審査を行わなければならない。

第一段階審査において、認証機関は、申請組織が作成した CFP マニュアル等を事前に審査する書面審査と、CFP マニュアル等の確認など CFP システムの構築状況の審査を行う対面審査を実施しなければならない。

第二段階審査において、認証機関は、申請組織が CFP マニュアル通りに CFP システムを運用しているかどうかを確認しなければならない。また CFP システムを利用して算定された CFP の内部検証の妥当性の確認を行う本審査と、一次データを収集するサイトにおけるサイト審査を行わなければならない。内部検証の妥当性確認においては、カーボンフットプリント検証判断基準およびカーボンフットプリント検証手順に基づいて、1 製品以上の個品別検証を行わなければならない。サイト審査については、状況により本審査より前に実施することも可能であるし、省略することもできる。

なお、サイト審査を省略できる場合の事例は以下である。

- ・サイトが海外に存在する場合
- ・サイトが複数多岐にわたり、すべてのサイトを審査することが困難な場合
- ・CFP データの収集において、主要なデータに関連しない、またはデータの影響度が小さいサ

イトである場合

- ・セキュリティや営業機密等の理由で、審査員にも情報開示が認められないサイトの場合
- ・OEM方式などにより、製造機能を社外に委託している場合

また、第二段階審査の途中もしくは第二段階審査の終了後に認証機関が必要と判断した場合は、第一段階審査をもう一度実施することができる。

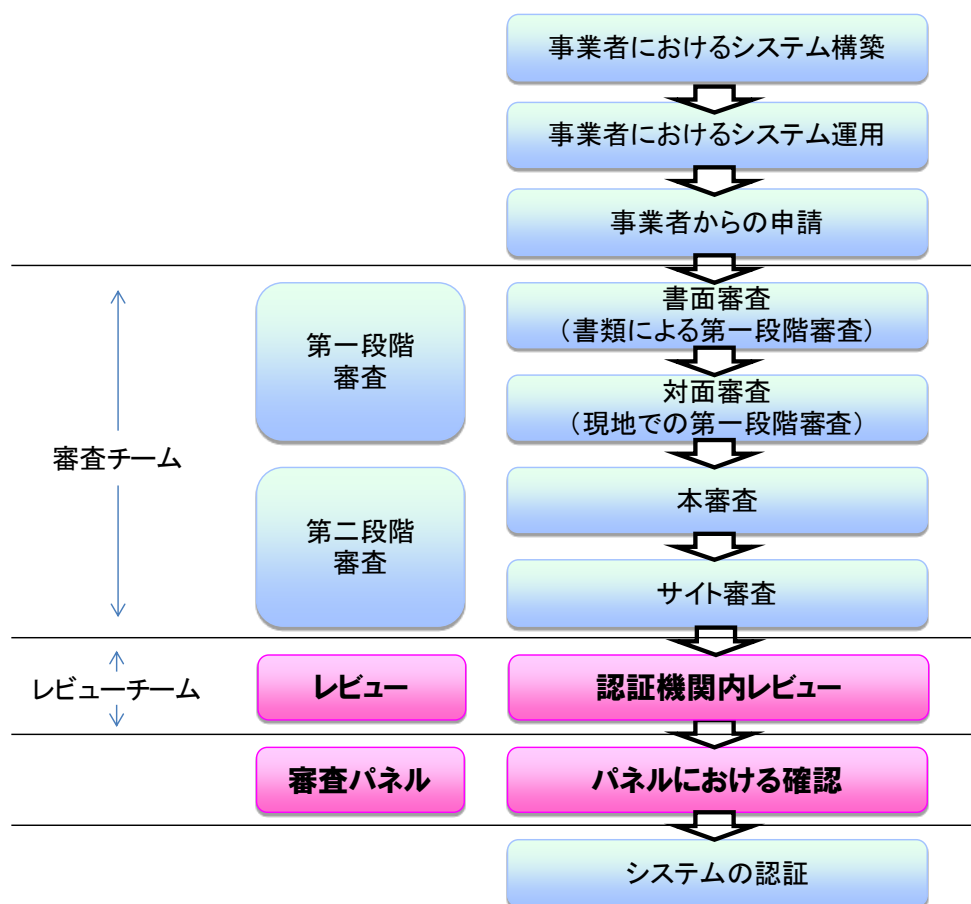


図2 システム認証に関する審査フロー

6.2 審査計画

認証機関は、審査を開始するに当たり、審査活動の実施及び日程調整に関する合意の基礎を提供するため、審査計画を作成しなければならない。審査計画には、審査の目的及び審査範囲、審査予定日、審査の場所、審査チームメンバーを含まなければならない。また、サイト審査を実施する場合は、審査計画には、サイト審査の予定日時及びサイトを含まなければならない。

6.3 審査報告書

認証機関は、審査チームによる審査終了後、審査報告書を作成しなければならない。審査報告書はレビューチームによるレビュー終了後、適合、不適合等の意見を添えて、審査報告書及びレビュー結果報告書を、協会に提出し、審査の有効性を確認しなければならない。認証機関は、審

査報告書及びレビュー結果報告書を、認証機関内で管理しなければならない。

6.4 認証機関としての認証もしくは再審査の判定

認証機関は、審査報告書及びレビュー結果報告書を基に、認証もしくは再審査の判定をしなければならない。当面の間は、協会が設置するレビューパネルで確認された結果を考慮に入れて判定を行わなければならない。

6.5 被認証組織に対するサーベイランスおよび追加の審査

6.5.1

認証機関は、認証したシステムを利用し作成・検証された CFP 申請書類一式が有効であるかどうかを判断するため、サーベイランス活動を開発しなければならない。

6.5.2

認証機関は、サーベイランス行うタイミングを定め、実施しなければならない。

6.5.3

認証機関は、システム範囲の拡大等、追加の審査が必要と判断した場合、認証有効期限に限らず追加で審査を行うことができる。追加で審査を行う場合、変更される範囲において、審査を行うことが望ましい。

6.6 異議申し立て及び苦情

6.6.1

認証機関は、異議申立て及び苦情を受領し、評価し、異議申立て及び苦情に関して決定するプロセスをもたなければならない。その異議申立て処理プロセス及び苦情処理プロセスの概要は、一般にアクセス可能でなければならない。

6.6.2

認証機関は、異議申立て処理プロセスに従事する者が、CFP システム審査を実施した者及び認証の決定を行った者と異なることを確実にしなければならない。

6.6.3

認証機関は、苦情を受領したときには、それが認証機関が責任を負う認証活動に関連するものかどうかを確認し、関連があれば、その苦情を処理しなければならない。苦情が被認証組織に関連するものであれば、苦情の調査では認証された CFP システムの有効性を考慮しなければならない。

6.6.4

認証機関は、異議申立て及び苦情の処理プロセスの全ての段階の全ての決定に対して責任を負

わなければならない。

6.6.5

異議申立て処理プロセス及び苦情処理プロセスには、少なくとも次に示す要素及び方法を含まなければならない。

- a) 異議申立て及び苦情の受領、妥当性の確認及び調査に関するプロセス、並びに以前の同様な異議申立て及び苦情を考慮して、今回の異議申立て及び苦情に対してとるべき処置の決定プロセス
- b) 異議申し立て及び苦情の解決のためにとられた処置を含む異議申立て及び苦情の追跡経過及びその記録
- c) 適切な修正及び是正処置が行われることを確実にする

6.6.6

認証機関は、申請組織及びプログラム運営者に対し異議申立て及び苦情の受理を通知し、進捗状況報告及びそれまでに決まった事項を提供しなければならない。申請組織に伝達される決定は、異議申立て及び苦情対象に関与していなかった者によって、行われるか又はレビュー及び承認されなければならない。

認証機関は、異議申立て及び苦情処理プロセスの終了を申請組織及びプログラム運営者に対し正式に通知しなければならない。

7. 登録に関する要求事項

7.1 登録のための審査

認証機関は、CFPプログラムにおける、システム認証の審査を実施するにあたり、協会に認証機関として登録しなければならない。その登録の際には、本要求事項を満たしていることを確認するための審査を受けなければならない。審査の結果として登録可能と判断された場合、登録期間は3年とする。また、登録期間中は1年毎に登録維持手続きを行う。

その後、登録を更新する場合は、登録期間終了日の半年前から終了日までの間に再登録審査を受けなければならない。

7.2 認証機関に対するサーベイランス

協会は、必要と判断した場合は、認証機関が認証した結果について、確認を行うことができる。確認には、審査結果に関する書類の確認、レビューパネルの立会が含まれる。

7.3 登録の一時停止及び取り消し

7.3.1

協会は、認証機関が本要求事項を継続的に満たさなかった場合、登録の一時停止又は取り消しを行うことができる。登録の取消しの場合、一協会はその事実を公表することができる。

7.3.2

協会は、認証機関が要求事項を満たしていないことを確認した場合、認証機関に対し、是正処理の依頼をすることができる。その後 3 カ月以内に是正ができなかった場合、協会は登録の一時停止を行うことができる。

7.3.3

登録を一時停止された認証機関が、登録の一時停止から 1 年以内に是正されなかった場合、もしくは協会に登録した際に契約書で記載された登録期間が 1 年以内に迎える際、その期日までに是正処置が完了しなかった場合、協会はその認証機関に対し、登録の取消しを行うことができる。

7.3.4

認証機関は、登録を一時停止された後、是正処置が期間内に完了した場合、再度登録を有効にすることができる。認証機関が是正処理期間内に、再登録の期日を迎えた場合は、是正完了後直ちに再登録審査を行い、期日を遡って登録期間の延長を行うことができる。

附則

本文書は平成 27 年 9 月 18 日から施行する。

訂番	年月日	頁	内容
01	平成27年9月18日	- 9	制定 エコリーフとの一体運営化の見直しに基づき、旧CFPシステム認証機関の力量に関する要求事項（C-18-03）を改訂の上、新規文書管理番号（CC-19-01）で制定。 5.2認証文書について拡張スキーム型CFPシステムの追加に対応。

付属書 A 用語及び定義

この規格で用いる主な用語及び定義は、次による。

【LCA 関連技術用語】

- ・ LCA(ライフサイクルアセスメント : Life Cycle Assessment)

製品の原材料調達から廃棄・リサイクルに至るまでのライフサイクル全体を通しての環境負荷を定量的に算定する手法をいう。

- ・ CFP-PCR(カーボンフットプリント製品種別算定基準 : Carbon footprint of Products – Product Category Rule)

製品の種別ごとの共通の CFP 算定基準をいう。

- ・ 1 次データ

CFP の算定を行う組織が、自らの責任で収集するデータをいう。

- ・ 2 次データ

1 次データが収集困難な場合に利用される、共通データや文献データ、LCA の実施例から引用するデータのみによって収集されるものをいう。

- ・ 製品

商品又はサービスのことをいう。

【CFP プログラム関連用語】

- ・ CFP プログラム

製品の原材料調達から廃棄・リサイクルに至るまでのライフサイクル全体を通して排出される温室効果ガスの排出量を、地球温暖化に与える影響の程度により CO₂ 相当量に換算して、当該製品に簡易な方法で分かりやすく表示する仕組みをいう。

- ・ CFP 算定

CFP-PCR に基づいてデータを収集し、収集した活動量データに、排出原単位を乗じ、これらを合算することをいう。

- ・ CFP 検証

CFP 算定とは独立した立場で、算定された CFP の CFP-PCR との適合性を確認するとともに、その算定に用いたデータの根拠を確認する。また、表示に関する、CFP-PCR の要求事項や CFP プログラムに関わる規程との適合性を確認することをいう。

- ・ CFP 宣言

CFP 算定結果に基づいて開示される、CFP マーク、数値表示、追加情報および CFP ウェブサイト掲載の登録情報をいう。

- ・ CFP システム

「CFP システム認証に関する要求事項」に基づいて構築されたシステムのことをいう。

- ・ 個品別検証方式

個品毎の申請書に対して第三者から検証を受ける方式のことをいう。

- ・ システム認証方式

組織が「CFP システム認証に関する要求事項」に沿って内部に CFP システムを構築し、そのシステムについて第三者から認証を受ける方式のことをいう。

- ・ システム認証審査

申請組織に対し、CFP システム認証に関する要求事項に適合しているかどうかを審査することをいう。

- ・ 認証

システム認証審査の結果、CFP システム認証に関する要求事項に適合している場合に、申請組織が構築した CFP システムの有効性を認めることをいう。

- ・ システム認証審査員

CFP システム認証審査において、申請組織に対し、審査を行う人のことをいう。システム認証審査員は、システム審査員、主任システム審査員の 2 つの登録があり、それぞれ、別途定める「CFP プログラムにおけるシステム認証審査員の力量に関する登録要求事項」にある登録条件を満たしていなければならない。

- ・ 審査チーム

申請組織が構築した CFP システムに対し、審査を行うチームのことをいう。審査チームはシステム認証審査員で構成される。

- ・ レビューチーム

審査チームが行った審査の結果に対し、レビューを行うチームのことをいう。本要求事項にあるレビューは、登録レビューアが行う CFP-PCR レビューとは異なる。

【マネジメントシステム関連用語】

- ・ CFP マニュアル

CFP システム認証に関する要求事項に基づいて構築する CFP システムについて、基本事項を

規定した文書をいう。

- ・ 力量<JIS Q 9000>

知識と技能を適用するための実証された能力をいう。

- ・ 是正処置<JIS Q 9000>

検出された不適合又はその他の検出された望ましくない状況の原因を除去するための処置をいう。

- ・ 不適合<JIS Q 14001>

要求事項を満たしていないことをいう。

- ・ 申請組織

CFP 算定・検証・公開システムの認証を得るための CFP システム認証審査を申請した組織

- ・ 被認証組織<JIS Q 17021 : 2008>

CFP システムが認証された組織

- ・ 異議申立て

申請組織又は被認証組織からの要請であって、希望する認証に関し認証機関が下した否定的な決定について再考を求めること。

- ・ 苦情

製品又は苦情対応プロセスに関して、申請組織又は被認証組織に対する不満足の実現で、その対応又は解決が、明示的又は暗示的に期待されているもの。