

苦情および異議申立てに関するご案内

当社では、認証業務を行う上での透明性、公正性、そしてお客様との信頼関係を大切にしております。そのため、業務遂行の過程や結果において、万一ご不明な点が生じた場合には、苦情や異議申立ての形でご意見をお寄せいただく仕組みを設けております。いただいたお申し出については、当社が責任を持って適切に対応し、必要な調査や見直しを通じて、認証活動の品質向上に活かしてまいります。

お申し出の対象は主に二つに分類されます。一つ目は「苦情 (Complaint)」であり、これは当社の業務そのもの、あるいは当社が認証を行った組織に対するご意見を意味します。例えば、当社職員の対応に関する懸念や、認証を受けた組織の行動に対してのご指摘などが該当します。もう一つは「異議申立て (Appeal)」で、これは当社による審査結果や対応内容に対して不服を感じた場合や、再審査を希望される場合に提出いただく正式な要望です。いずれも文書での提出をお願いしており、内容の正確な把握と公正な処理を目的としています。

お申し出の方法については、該当する事案を把握された日から 30 日以内を目安にご提出いただくことを推奨しております。ご提出の際には、お名前およびご連絡先（メールアドレスまたは電話番号）、対象となる企業名や案件の概要、発生時期に加え、具体的なお意見や異議の内容をできるだけ詳しく記載いただきますようお願い申し上げます。

ご提出は、郵送のほか、メールでも可能です。郵送での送付先は以下の通りです。

〒100-0011 東京都千代田区内幸町 1-1-1 帝国ホテル本館 5 1 5 号室

株式会社 サクラクオリティマネジメント

メールアドレス：info@sakuraqm.co.jp

ご提出いただいた苦情につきましては、まずその内容を確認し、正当性が認められるものについては正式に受理いたします。受理後は、関係部門が調査を行い、必要に応じた是正措置や説明対応を講じた上で、ご連絡させていただきます。回答内容について追加のご意見がないまま 30 日以上経過した場合には、当該対応をもって手続き完了とさせていただきます。

異議申立てについては、当社内の関連部門とは独立した部門、または外部の有識者を含む公平性のある審議体制において検討を行います。必要に応じて、該当する審査や認証手続きの進行を一時停止する場合もございます。審議の結果についても書面にてご報告いたしますが、認定機関などの第三者機関に対して異議を申し立てることが可能です。

なお、以下の点についてあらかじめご理解ください。すでに訴訟や調停等の法的手続きが進行している案件については、当社側での対応を見合わせる場合がございます。

当社では、お客様や関係者の皆様からのご意見を、業務改善および認証活動の信頼性向上に資する重要な情報と考えております。どのようなご意見でも、真摯に受け止めて対応させていただきますので、何かお気づきの点がございましたら、どうぞお気軽にご連絡ください。