

研修コース承認に係わる異議及び
苦情の申立ての取り扱い

CEMSAR RT 400

一般財団法人 省エネルギーセンター
エネルギーマネジメントシステム審査員評価登録センター

制定・改定履歴

版番号	年月日	制定、改定内容
00	2011年10月28日	制定
01	2012年5月24日	「9. パネル処理」を追加
02	2014年1月1日	①異議又は苦情に関する進捗状況、それまでに決定した事項についての問い合わせへの対応を追加 ②異議及び苦情の処理プロセスが機密保持の対象となることを追加 ③6. について「協力をする」から「措置を求める」に変更

研修コース承認に係わる異議申及び苦情の申立ての取り扱い

1. 適用範囲

この文書は CEMSAR が実施する、エネルギーマネジメントシステム審査員研修コースの承認に係わる異議申立て及び苦情申立ての手順並びにその取扱いに関するものである。

2. 引用文書

CEMSAR AT 100 : エネルギーマネジメントシステム審査員研修コース承認基準

CEMSAR AT 200: エネルギーマネジメントシステム審査員研修コース承認基準に関する補足

3. 用語

3.1 研修コース

本文書において研修コースとは、CEMSAR によって承認された、または承認の対象となる研修コースをいう。

3.2 申請機関

審査基準に適合していることの評価を受け、CEMSAR による研修コースの承認を希望する機関で、申請書に漏れなく記載し署名を行い、且つ、評価に必要なすべての情報を提供することに同意することを表明した機関をいう。

3.3 運営研修機関

承認された研修コースを運営する研修機関をいう。

3.4 研修コース承認に係わる異議申立て

申請機関又は運営研修機関からの、CEMSAR による研修コース承認に関する否定的な決定について再考を求める要請をいう。

3.5 研修コース承認に係わる苦情申立て

申請機関又は運営研修機関からの、CEMSAR による研修コース承認に関する活動について是正処置を求めることをいう。

4. 研修コース承認に係わる異議申立て

4.1 異議申立ての期間

申請機関又は運営研修機関は、CEMSAR の決定に対し、その決定通知の発信日から1ヶ月以内であれば異議申立てを行うことができる。

但し、決定通知の発信日から1ヶ月以内であっても、CEMSAR の決定に従って研修コースの登録、維持又は更新の手続きを行った場合は、異議申立てを行うことはできない。

4.2 異議申立て書の提出

異議申立てを行う場合は、「異議申立て書 (FT 05)」に必要事項を記入し、異議申立ての

根拠を客観的に証明する事実資料と共に CEMSAR に提出するものとする。

4.3 異議申立ての受理

- 1) CEMSAR は、異議申立ての受理の判断に際し、必要な場合は、異議申立て者に追加資料の提出を求めることがある。
- 2) CEMSAR からの追加資料の提出依頼に対し、依頼書の発信日から正当な理由なく 2 週間以内に追加資料が提出されない場合、異議申立ての取り下げとする。
- 3) CEMSAR は、異議申立ての手続きが適切になされ、かつ資料として十分であると判断した場合、異議申立ての受理を異議申立て者に文書にて通知する。異議申立てが受理できないと判断した場合は、その理由を明示し、異議申立てが受理できないことを異議申立て者に文書にて通知する。
- 4) 受理された異議申し立てについて、申立て者から、進捗状況及びそれまでに決まった事項について CEMSAR に問い合わせがあった場合には、これに対応することが困難な特別な理由がない限り、その問い合わせに回答する。

4.4 受理された異議申立てに対する CEMSAR による評価及び通知

- 1) CEMSAR の上級経営管理者は、当該異議申立てを判定評価委員会の審議に付託する。審議に際しては必要な調査を行うことができる。
- 2) 判定評価委員会は、上級経営管理者に審議結果を報告する。
- 3) 上級経営管理者は、判定評価委員会からの報告を受け異議申立て案件に対する処置を決定する。
- 4) CEMSAR は、異議申立てに対する評価を通じて是正処置が必要と判断した場合、必要な方策を講ずる。
- 5) CEMSAR は、異議申立て者に対し、決定した処置を文書にて通知する。

5. 研修コース承認に係わる苦情申立て

5.1 苦情申立て書の提出

苦情申立てを行う者は、「苦情申立て書 (FT 06)」に必要事項を記入し、苦情申立ての根拠を客観的に証明する事実資料と共に CEMSAR に提出するものとする。

5.2 苦情申立ての受理

- 1) CEMSAR は、苦情申立ての受理の判断に際し、必要な場合は、苦情申立て者に追加資料の提出を求めることがある。
- 2) CEMSAR からの追加資料の提出依頼に対し、依頼書の発信日から正当な理由なく 2 週間以内に追加資料が提出されない場合、苦情申立ての取り下げとする。
- 3) CEMSAR は、苦情申立ての手続きが適切になされ、かつ資料として十分であると判断した場合、苦情申立ての受理を苦情申立て者に文書にて通知する。
- 4) 受理された苦情申し立てについて、申立て者から、進捗状況及びそれまでに決まった事項について CEMSAR に問い合わせがあった場合には、これに対応することが困難な

特別な理由がない限り、その問い合わせに回答する。

5.3 受理された苦情申立てに対する CEMSAR による対応

- 1) 上級経営管理者は、CEMSAR による検討を経て、苦情申立てに対する対応案を決定する。CEMSAR は検討にあたり、必要な調査を行うことができる。
- 2) CEMSAR は、苦情申立てに対する検討を通じて是正処置が必要と判断した場合、必要な方策を講ずる。
- 3) CEMSAR は、苦情申立て者に対し、決定した結果を文書にて通知する。

6. 承認した研修コースの運営研修機関による運営に対する苦情申立て

CEMSAR は、承認した研修コースの運営研修機関による運営に対する苦情を当該研修コースの受講者から受領した場合には、その旨を当該の運営研修機関に通知し、その対応について必要な措置を求めるものとする。

7. 承認審査に関する異議申立て及び苦情の受領に伴う暫定処置

申請機関又は運営研修機関より異議申立て又は苦情が提出され、CEMSAR が当該申立てを受領した場合は、その審理の期間中、当該研修機関に対する計画中の更新審査、サーベイランス等の実施を保留するものとする。

8. 異議申立て及び苦情申立てにおける使用言語

異議申立て及び苦情申立て報告書で使用する言語は、日本語とする。英語で申立てを行う場合、申立てを行う者は日本語翻訳文を付加することとし、日本語翻訳文を正式な文書とする。

9. パネル処理

異議及び苦情申立て者は、CEMSAR の判定結果に対してパネル処理の申立てをすることができる。

10. 異議及び苦情の処理のプロセスは機密保持の対象とする。