

## 資格制度における異議申し立て及び苦情への対応要領

2025年10月1日制定

### 第1章 総則

#### 第1条（目的）

本規程は資格認証委員会運営細則第14条に定める「異議申し立て及び苦情への対応」の手順等を定めることを目的とする。

#### 第2条（対応の基本方針）

- （1）全ての異議申し立て及び苦情を建設的、公平、かつ、適時な方法で処理することを確実にする
- （2）対応のために必要な全ての情報の収集及び検証は特定非営利活動法人日本セキュリティ監査協会（以下、「当協会」という）の責任において行う
- （3）異議申し立て及び苦情への対応プロセスに関する情報として、本規程を当協会 Web ページに公開する

#### 第3条（検討経過の記録）

異議申し立て及び苦情への対応が適切であったかを検証できるようにするため、対応プロセスの記録を残し、厳重に管理する。なお、合理的な理由なく、記録そのものを協会外に開示することはできない。

#### 第4条（修正および是正措置）

本規程に定める対応により資格制度に修正又は是正が必要な場合、資格認証委員会は速やかに修正又は是正措置を検討し、理事会に諮る。

### 第2章 異議申し立ての対応

#### 第5条（異議申立の方法）

資格制度に基づき資格申請を行った者又は資格が登録された者が、過去1年以内に協会が行った処置について異議がある場合には、協会 Web ページに掲載されている所定のフォームに必要事項を記入し、申し立てを行うことができる。

#### 第6条（異議申立対応手順）

1. 異議が合理的な内容である場合には受理し、その旨を申し立てた者（以下、「申立人」という）に速やかに通知すると共に、以下のいずれかの対応を行う。
  - （1）過去に同様な異議申し立てがあった場合には、当該過去の処置の妥当性を検証した上で、妥当と判断された場合には同様の処置を行う。妥当性に疑義がある場合、または状況が異なると判断された場合には、（2）に準じて対応する。
  - （2）上記以外の場合には、受理した申立人について3か月以内に申立人に係る資格認

証プロセスを再検証し、下記のいずれかの案を資格認証委員会で検討する。

- i) 申立人に係る資格認証プロセスに瑕疵が認められる場合、又は資格認証プロセスに瑕疵はないが申立人の主張する資格要件の解釈に合理性があると判断した場合には異議を受け入れ、資格に関する決定を見直す。
  - ii) 申立人に係る資格認証プロセスに瑕疵がない場合で、要件等の合理的な解釈により判定が適正と判断される場合には、異議を却下し、その理由を付して申立人に通知する。
  - iii) 異議の内容が既に確立している資格認証プロセスが想定していない事由によると判断された場合には、資格認証プロセス又は認証スキームの見直しを行う。
2. 資格認証委員会は前項の案について認証事業評価委員会に諮り、裁決を得る。
  3. 上記の規定に従って再判定を行った結果、資格の保有が認められた場合は、原則として、当初の判定の時に遡り、資格登録する。その際、各種の手数料や資格維持ポイントに関して当人に可能な限り不利にならないように取り扱う。
  4. 協会は第2項の結果を、メール等により申立人に、原則として1カ月以内に通知する。決定が上記iii)の場合には、見直し期間について暫定的な見直しを通知すると共に、次に示す第5項の対応を行う。
  5. 第1項iii)の場合には、協会は資格認証プロセス又は認証スキームの見直しを計画し、計画策定時及び見直し結果を申立者に通知する。なお、見直しに時間を要する場合には、申立人に経過を通知する時期を示すことができる。見直しの結果、資格保有が認められる場合には本人の申告に基づき、新たに資格登録することができる。
  6. 協会は、申立人への通知内容が一般の申請者にも影響すると判断した場合には、個人情報などに配慮したうえで、その内容を公開する。
  7. 申立てが受理できない場合には、メール等により、その旨及びその理由を申立人に通知する。
  8. 第4項～第7項の通知における最終決定の通知をもって、異議申し立てのすべてのプロセスが終了したとの通知とする。

#### 第7条（不服申請）

協会の決定を不服とする場合、申立人は、通知を受け取って1カ月以内に、その旨を明記した不服申請を、第5条に定める方法により行うことができる。この場合、異議を不服と読み替える。

#### 第8条（不服審査）

第7条の不服申請が行われた場合には、審査制度の紛争審査を援用し、資格制度とは独立した審査を行う。この場合、紛争審査規程の情報セキュリティ監査人を資格制度委員会及び資格認証委員会、被監査主体を申立人、情報セキュリティ監査を資格申請登録プロセスと読み替える。

### 第3章 苦情対応

#### 第9条（苦情申立の方法）

資格制度に係る苦情は、協会 Web ページに掲載されている所定のフォームに必要事項を記入し、申し立てを行うことができる。

#### 第10条（苦情処理）

1. 協会は、第9条により受け付けた苦情の内容を調査したうえで、資格認証委員会の審議に基づき、受理の可否を決定する。苦情が資格保有者に関連する内容であって、その内容に裏付けがある場合には、速やかに、かつ可能な限り当該保有者に聞き取りを行う。
2. 受理した苦情については、以下の対応をとる。ただし、対応に時間を要する場合には、対応方針と対応計画の決定をもって苦情処理プロセスを終了し、資格認証委員会で以降の進捗管理を行うことができる。
  - i) 監査人倫理違反の疑いがある場合には、審査委員会に審査請求を行う。
  - ii) 資格制度の信頼性に影響すると考えられる場合には、その内容を精査し、対応方針を明確にする。
  - iii) 資格制度に関する理解不足等に起因する苦情は、これを解決するための方策を検討する。
3. 苦情に対する対応が緊急を要する場合には、前項の規定にも拘わらず資格認証委員長は対応をとることができる。この場合には、その経緯を含めて事後の資格認証委員会に報告を行う。
4. 苦情処理プロセスの完了は下記のとおりとする。
  - i) 前2項の決定に基づき、速やかに対応が行える場合には、その対応の完了
  - ii) 速やかな対応に時間を要する場合には前2項の決定
5. 対応に時間を要する場合には、第4条に基づき修正または是正が完了するまで、資格認証委員会が責任を持って対応する。また、この場合に必要に応じ、申立人に経過および修正又は是正結果を通知する。
6. 本協会は原則として、苦情の処理に関する通知を申立人に行う。但し、苦情の対象となった監査人を含む関係者の個人情報保護のためなど正当な事由がある場合や不当な係争を意図していると資格認証委員会が判断した場合には、開示の範囲を限定すること、又は通知を行わないことがある。
  - i) 苦情を受理・不受理の決定をしたときは、速やかにその理由を付して通知する
  - ii) 苦情への対応が決定し、速やかに対応が行える場合には、苦情処理プロセスの完了と開示可能な範囲で対応内容を通知する。ただし、開示が不能な事項については、その理由を付す。
  - iii) 苦情対応に時間を要する場合には、対応決定内容をもって苦情処理プロセスを

完了することを通知する。この場合、申立人が以降の経過についての情報入手意思を確認の上、適切な対応をとることができる。

7. 個別の苦情処理プロセスに関する情報は機密とし、適切に管理する。
8. 第6項の通知を行う際には、会長または会長が指名する当該苦情に関連していない理事又は幹事がその内容をレビューし、承認する。

#### 第4章 （その他）

##### 第11条（規程の変更）

本規程の改定は資格認証委員会の議決による。

##### 第12条（その他）

本規程に定めのない事項については資格認証委員会において定める。

#### 附則

本規程は、2025年10月1日に制定し、施行する。