

1 受付手続き

- 1) 苦情及び異議申し立ては、「認証申請者に認証サービスの利用を制限したり、不当な財政またはその他の条件を必要とする場合、その他のすべての事項」について電話、書面や口頭などの方法を提起することができる。
- 2) 苦情や異議申し立てを提起した利害関係者の身柄と提起については秘密にすることを原則とする。ただし提起者が公開を希望する場合、公開することができる。
- 3) 韓国標準協会は、利害関係者からの苦情や異議が受信（電話、書面および口頭）されると、これを記録し、その検討をする必要があり、これを提起した顧客を訪問したり、または同席させて陳述を聴取することができる。

2 措置の手続き

- 1) 苦情や異議が受信されると、そのセンター長の検討し、適切な是正措置をとり、大きい不満や異議の場合、顧客が処理結果に対して再度異議を提起する場合、会長に報告し、その結果に基づいて認証本部長は、直ちに適切な措置を講じなければならない。
- 2) 認証本部長は、顧客からの苦情の内容の根本的な原因と再発防止のために必要な是正措置案を策定しなければならない。

3 後続の手続き

- 1) 最終的な検討結果及び是正処置は、認証本部長が署名した後、お客様との利害関係者に通報する。この時、顧客からの苦情受付日から2ヶ月以内に処理することを原則とするが、法令または関連規定の改正や資料の収集と相手の意見開陳など、かなりの期間が必要とされる場合は、その第記者と別途協議して処理することができる。
- 2) 各センターの担当者は、苦情や異議による処理結果を事案に応じて、公文書やその他の方法で該当者に送付する。
- 3) 処理結果を通知された調達者通報を受けた日から7日以内に異議を申し立てることができる。

4 苦情や異議申し立ての窓口

■韓国標準協会 倫理監査チーム TEL：02-6009-4580

■韓国標準協会 認定サービス本部 TEL：02-6009-4700(本部長室)、6441(担当センター長)