

苦情と一般からの情報提供手続

GSQA-REV-001・2.0・2026-10-19

1. 苦情の提出情報

事項、関連記録・製品、事実、証拠、処理希望点を示す。連絡先は処理専用で無関係な個人情報を公開しない。非公開添付を伴わない情報提供は登録不要。

2. 回答期限

3営業日で受領確認、5営業日で受理・移送状況を説明する。通常20営業日で結果、又は理由と次回日を回答する。入口違いは受付番号の対応を保って移送できる。

3. 独立確認と終結

担当者に未解決の利益相反がなく、関係者に合理的回答機会を与え、確認事実と主張を区別する。終結理由と必要訂正を示す。苦情だけで授賞を自動取消しない。

4. 苦情の範囲

事業サービス、手続、公平性、授賞関連事実が対象。申請者・受賞者の具体的決定への異議は再審査による。無許諾標章使用と一般情報誤りは専用窓口がある。

5. 苦情資料の準備

できる限り受賞・申請・ページを特定し、事実、時点、裏付け、確認希望点を示す。直接観察と推測を区別する。匿名情報も考慮できるが確認・回答が制限され得る。

6. 苦情の提出

フォームを使用し無関係な個人情報を避ける。受付・回答が必要ならメールを記す。非公開添付は指定経路を使う。提出内容は確認を要し、提出だけで確定事実にならない。

7. 苦情処理

受理後に範囲と資料を確認し、適切な担当者が証拠と関係者回答を審査する。重大リスク時は規則に沿う暫定措置を取れる。苦情は自動取消でなく、件数も証拠を代替しない。

8. 受付と以後の連絡

番号を保管し、追加資料は指定安全経路で出す。結果は結論、措置、利用可能な後続手続を説明す

る。守秘、個人情報、関係者権利により公開詳細を制限する場合がある。

9. 記録・処理・訂正

申請・案件番号、具体的製品と市場、適用版、文書と頁、責任者、重要日、理由及び正式通知を保存する。個人情報と営業秘密は権限管理する。疑問は情報訂正、苦情又は権限ある申請者の再審査で申し出られる。提出だけで既存決定・許諾は変わらず、正式通知と現行記録による。

10. 施行・適用・版

本規則2.0版は2026年10月19日公表・施行し、施行後正式提出の案件に適用する。既存申請は元の記録と規則を保持し、実質変更は別通知と経過措置で扱う。過去決定に新条件を遡及追加しない。ウェブとダウンロード本文を一致させ、旧版の置換関係を示す。名称・字句訂正と実質改訂を分けて記録する。