

## ㈱博善社に対する苦情申し立て

平成 25 年 7 月 22 日、ペリージョンソン レジストラー インクに㈱博善社に対する苦情の内容の資料を添付した苦情申し立て書を送付し、苦情申し立て書の受領と調査開始の書面を平成 25 年 7 月 30 日付でペリージョンソン レジストラー(株)より受領している。

平成 16 年 11 月 9 日、㈱博善社は ISO9001 を認証取得しているが、ISO 認証審査機関であるペリージョンソン レジストラー インクが行った認証審査は杜撰なものであったとしか言いようがない。

㈱博善社が認証取得申請において提出した、認証対象となっている北野博善斎場に関する申請書類は ISO9001 が求めている規格要求事項を満たしていなかったことは明らかで、書類審査の段階で、北野博善斎場の維持管理に関する書類が整っていないことが判明出来た筈であり、北野博善斎場の実地審査において、ISO9001 の要求事項を満たしていない建物（施設）であることを知り得た筈である。

㈱博善社の ISO9001 の更新経過から判断すると、サーベイランス審査において維持管理に関する書類審査が行われていなかった。また、更新審査において、北野博善斎場の安全性を確認することができる実地審査を行うことはなかったと結論付ける以外にない。

平成 25 年 8 月 9 日のペリージョンソン レジストラー (株)の回答書では「現状における当該組織への ISO9001 : 2008 の認証付与においては、製品に関連する ISO における規格要求事項に基づき、審査は適切に実施しているものと判断いたしました。」とあり、故意に虚偽説明を行い、認証を取得していた (JAB NS511 : 2001) という指摘に対して、認証取得審査は適切に行われていたとし、また、規格要求事項が満たされていないと指摘した事柄に対して、「法規制の順守に関しまして、製品及びサービス提供に関わるマネジメントシステムの適合性の判断において適切に審査を実施しているものと判断いたしました。」として、建築基準法違反、消防法違反、賃貸借契約不履行等についての指摘に対して、ISO9001 規格要求事項の範疇には入らないとしている。

ペリージョンソン レジストラー(株)は、「お申し入れいただきました事案を含め継続的に観察するとともに、ご提供いただいた情報は参考とさせていただきます。」と記述し、現状の状態を放置する考えを明らかにしている。

## 苦情申し立て

### 苦情処理の申立て

ペリー ジョンソン レジストラー インク 様

平成 16 年 11 月 9 日、ISO 9001 : 2000 を(株)博善社は認証取得していますが、審査機関である ペリー ジョンソン レジストラー インクが行った全ての審査プロセスにおいて杜撰な審査が行われたとしか言いようがありません。

#### 審査

##### ① ステージ 1 審査

(株)博善社は要求事項を満たしておらず、QMS への適合性/妥当性はない。  
顧客の安全・安心を無視し、改善計画もない。  
実地書類審査の不備。

##### ② ステージ 2 審査

ISO9001:2000 規格要求事項に適合しておらず、QMS の運用が有効に機能しない。  
北野博善斎場の実地本審査が行われていたなら、要求事項を満たしていないことが明らかになった筈である。

##### ③ サーバランス審査

書類審査で消防設備定期点検が行われていないことが判明した筈である。

##### ④ 更新審査

適正な審査が行われなかった。

ネット上において、北野博善斎場の実態を公表しております。

「五洋建設(株) 請負工事」で検索すると北野博善斎場の現在の状況の全てを知ることが出来ます。 五洋建設(株)以外はテナント(株)博善社)、企画会社(株)ランドブレイン)となっております。

苦情処理が困難であれば、JAB への提訴を考えております。

英文による文書の送付はご遠慮ください。

平成 25 年 6 月 22 日

(有)丸倉共立商事

取締役

〒■■■■ 札幌市

電話 (011)■■■■

直通電話 (011)■■■■

苦情申し立て書の受領ならびに調査開始



**Perry Johnson Registrars, Inc.**  
**of JAPAN**

2013年7月30日

有限会社 丸倉共立商事  
取締役 ████████ 様

ペリージョンソン レジストラー 株式会社  
認定マネージャー 永岡 由紀

「苦情処理の申立て」の受領ならびに調査開始のご連絡

拝啓 貴社ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

さて、先日お電話にてご連絡申し上げておりますが、弊社にて ISO 9001:2008 を認証取得している組織（株式会社 博善社）に対する審査プロセスに対する苦情処理のお申立てに関する書面を 2013年7月23日に受領いたしました。

本案件は、弊社の「苦情処理手順」に則り、調査チームによる調査を開始いたしました。詳細につきましては、同封いたしました「苦情処理手順」をご参照ください。調査結果につきましては、お申立て受領から 30 日にあたる 2013年8月23日までにご回答申し上げます。

本件についてのご質問・お問い合わせは、弊社認定部門まで、電話 ████████ または Eメール ████████ にてお願い申し上げます。

敬 具

ペリージョンソン レジストラー 株式会社

〒150-0012 東京都渋谷区広尾 1-1-39 恵比寿プライムスクエアタワー 9F

TEL: 03-5774-9510 FAX: 03-5774-9511 URL: [www.pjr.jp](http://www.pjr.jp)

## 苦情申し立てに対する回答書



**Perry Johnson Registrars, Inc.  
of JAPAN**

2013年8月9日

有限会社 丸倉共立商事  
取締役 ████████ 様

ペリージョンソン レジストラー 株式会社  
認定マネージャー 永岡 由紀

「苦情処理の申立て」にかかる調査結果について

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

貴社からの苦情を拝受し、弊社において当該組織に対して過去の審査に対して調査を行った結果、現状における当該組織への ISO 9001:2008 の認証付与においては、製品に関連する ISO における規格要求事項に基づき、審査は適切に実施されているとの判断をいたしました。また、法規制の遵守に関しまして、製品及びサービス提供に関わるマネジメントシステムの適合性の判断において適切に審査を実施しているものと判断いたしました。ただし、次回以降の審査において、お申し入れいただきました事案を含めて継続的に観察するとともに、ご提供いただいた情報は参考とさせていただきます。

なお、ご提供いただいた資料は一式ご返却させていただきますので、ご査収くださいませようお願い申し上げます。資料「北野博善齋場（総 61 ページ）」のみ一部コピーをさせていただきますましたが、審査の目的以外で一切使用いたしません。その他のご提供いただきました内容につきましても、機密は厳重に保持し、第三者に対する開示はいたしません。

弊社認証組織に関する情報のご提供に改めて御礼を申し上げますと共に、今後とも弊社認証活動へのご理解・ご支援を賜りますよう、宜しく願い申し上げます。

本件についてのご質問・お問い合わせは、弊社認証管理部門まで、電話 ████████  
または E メール ████████ よりお願い申し上げます。

敬 具

ペリージョンソン レジストラー 株式会社  
〒150-0012 東京都渋谷区広尾 1-1-39 恵比寿プライムスクエアタワー 9F  
TEL: 03-5774-9510 FAX: 03-5774-9511 URL: www.pjr.jp