

# アームスタンダード 認証サービスガイド



# 目次

第1章	審査登録の概要.....	5
1.1	審査のサイクル.....	5
1.2	初回審査.....	6
1.3	定期審査.....	7
1.4	再認証審査.....	8
第2章	認証サービスのお申込み・契約締結.....	9
第3章	《MIERS 管理アカウント通知書》がお手元に届いたら.....	13
3.1	認証サービスの事前準備(MIERS のセットアップ:アカウント設定).....	13
3.2	ご利用いただくアカウントについて.....	14
第4章	審査スケジュールの決定と現地審査の準備.....	15
4.1	タイムラインの確認.....	15
4.2	ステージ1 審査及びその準備 (対象:主に、初回審査).....	15
4.3	審査に必要な書類の提出.....	16
4.4	「サービスプラン」への合意.....	16
4.5	審査条件の確定.....	18
4.6	《審査計画書》の確認.....	19
第5章	審査.....	20
5.1	現地審査の流れ.....	20
5.2	オブザーバの審査立会い.....	22
第6章	審査結果の受領.....	23
6.1	文書審査結果の受領.....	23
6.2	審査結果の受領.....	24
第7章	サービスプランの変更(変更依頼).....	25
7.1	変更できる項目.....	25
7.2	サービスプランの変更依頼後の流れ.....	25
第8章	登録情報の変更(変更申請).....	26

8.1	変更ができる期間(変更申請期間)	26
8.2	登録情報の変更申請後の流れ	27
<b>第9章</b>	<b>指摘事項の分類及び是正処置</b>	<b>29</b>
9.1	指摘事項の分類	29
9.2	是正処置	29
<b>第10章</b>	<b>認証の表明・引用</b>	<b>30</b>
10.1	認証の表明・引用	30
10.2	「登録マーク」(アームスタンダード)、「認定シンボル」(ISMS-AC)及び、《登録証》の使用条件 30	
10.3	審査報告書の使用条件	30
<b>第11章</b>	<b>異議申立て及び苦情</b>	<b>32</b>
11.1	異議申立て	32
11.2	苦情	33
<b>第12章</b>	<b>認証の一時停止及び取消し</b>	<b>35</b>
<b>第13章</b>	<b>関連用語</b>	<b>38</b>
<b>第14章</b>	<b>審査の種類</b>	<b>41</b>
14.1	初回審査(ステージ1・ステージ2)	42
14.2	定期審査	44
14.3	再認証審査	45
14.4	フォローアップ審査	47
<b>第15章</b>	<b>お問い合わせ先</b>	<b>48</b>

# はじめに

## ■本書について

本書は、ISO 認証審査の各種お手続きの流れと、その際に必ずご確認くださいの重要事項をまとめております。  
本書の最新版は、当社ホームページにて公開しております。

## ■MIERS について

「MIERS」は、当社がインターネット上で提供する「申請者」、「登録組織」とアームスタンダードとのコミュニケーション・ツールです。

## ■MIERS のご利用前に

MIERS のご利用にあたっては、《MIERS 利用規約》への同意が必要です。  
規約は当社ホームページから入手できます。

## ■MIERS の操作説明について

MIERS の具体的な操作方法は、別紙《MIERS 操作マニュアル》に記載されています。  
操作マニュアルは当社ホームページから入手できます。

# マニュアルの見方

## ■アイコン一覧



用語の説明をしています。



補足事項を説明しています。



注意事項を説明しています。



受審組織



アームスタンダード  
スタッフ



アームスタンダード  
審査員



MIERS

管理アカウント

【管理アカウント】で実行してください

手続きユーザー

【手続きユーザー】で実行してください

閲覧ユーザー

【閲覧ユーザー】で実行してください

## ■記号について

《》: 帳票名

「」: 帳票名以外で、アームスタンダードが定義する言葉

【】: アカウントの種別

# 第1章 審査登録の概要

## 1.1 審査のサイクル

### ■本章の目的

認証取得から、定期審査・再認証審査という基本的な審査サイクルを示します。また、審査準備から審査結果の受領までの一連の流れをフローチャートで示します。

### ■認証の取得(初回認証)

初回審査の結果に基づき認証「可」と認証判定会議で決定されることで、認証を取得できます。

#### ① 認証判定会議とは

申請者に対する認証の授与及び拒否、及び登録組織に対する認証の維持、更新、認証の拡大及び縮小、一時停止、復帰、取消し、並びに移行に関する認証に関わる決定に責任を負い、又その権限をもつ審査チームとは独立した組織。

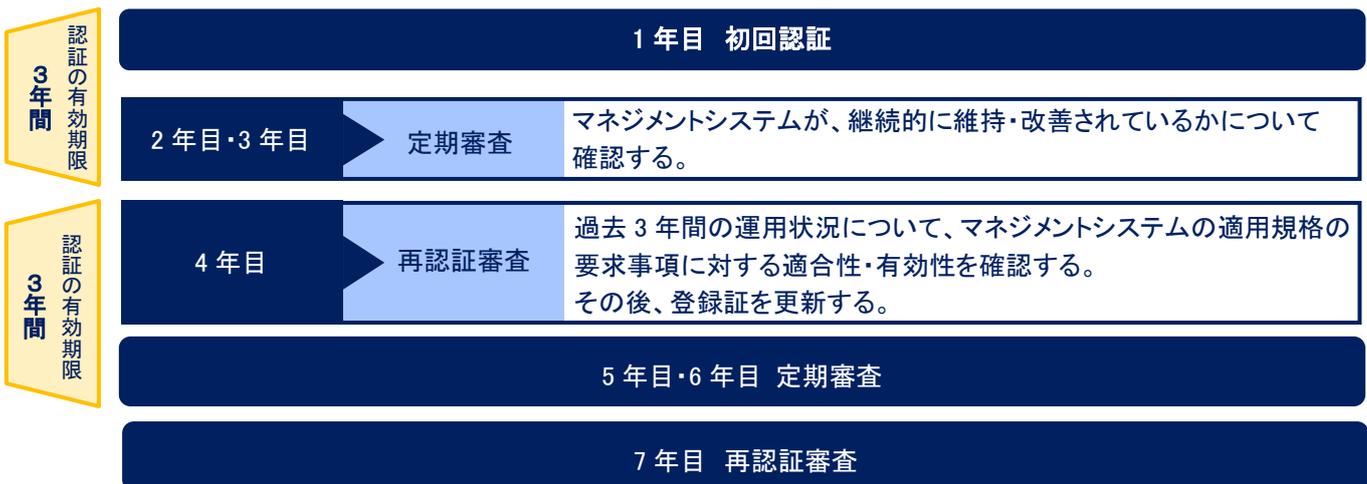
### ■認証の有効期限

認証の有効期間は、認証の決定日(又は再認証の決定日)から継続する3年間です。これを更新して継続しようとする「登録組織」は、再認証審査を受け、認証の有効期間満了前までに、認証判定会議において再認証「可」の決定を受ける必要があります。

### ■認証の維持・継続

「登録組織」は、再認証の年以外は少なくとも暦年に1回、定期審査を受ける必要があります。初回認証に続く最初の定期審査日は、認証を決定した日から12か月を超えてはなりません。

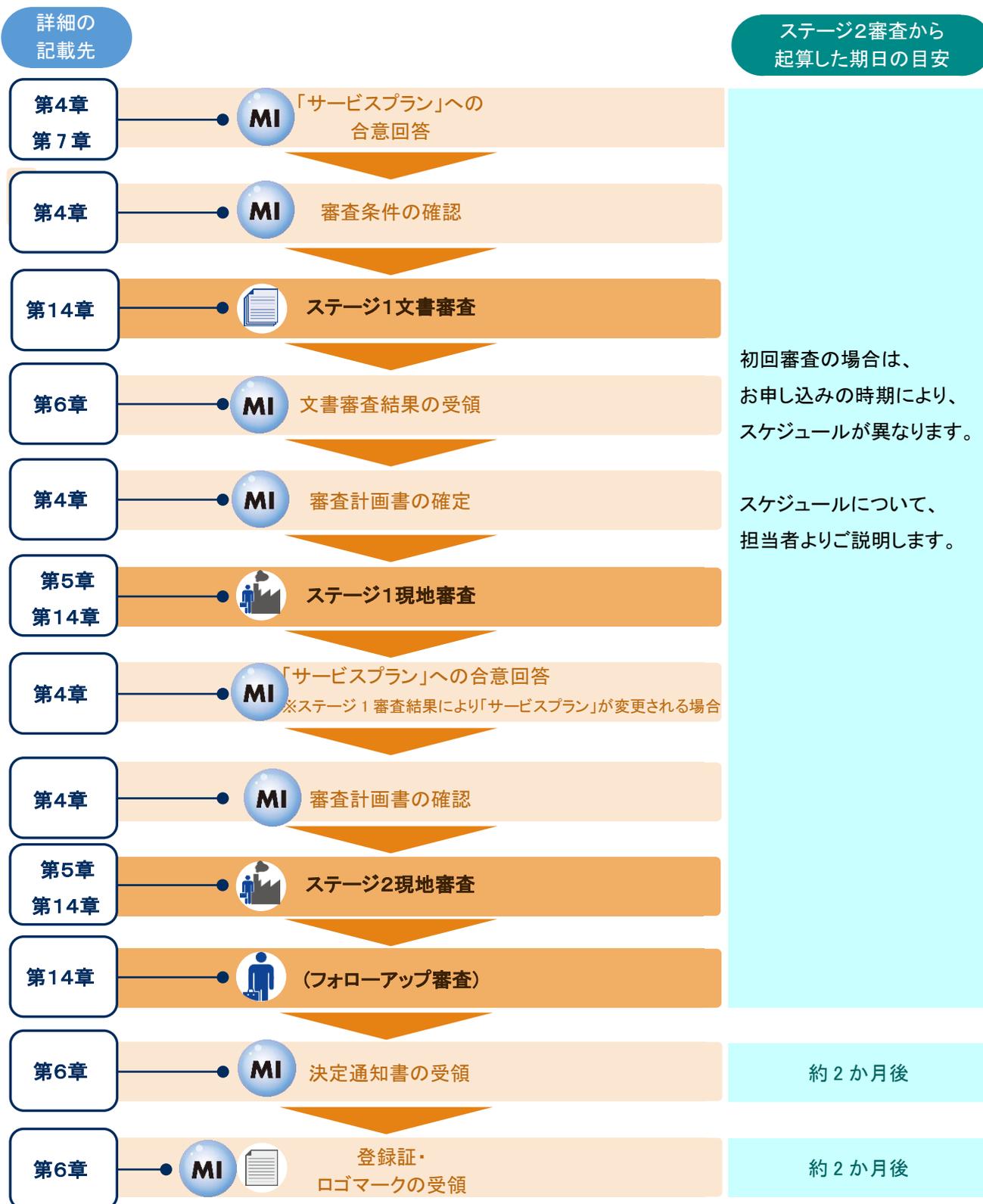
 認証判定会議の決定に基づき、認証の縮小・一時停止・取消しの処置がとられることがあります。(詳細は《アームスタンダード審査登録規則》参照)



 各審査の詳細は、第14章「審査の種類」参照。

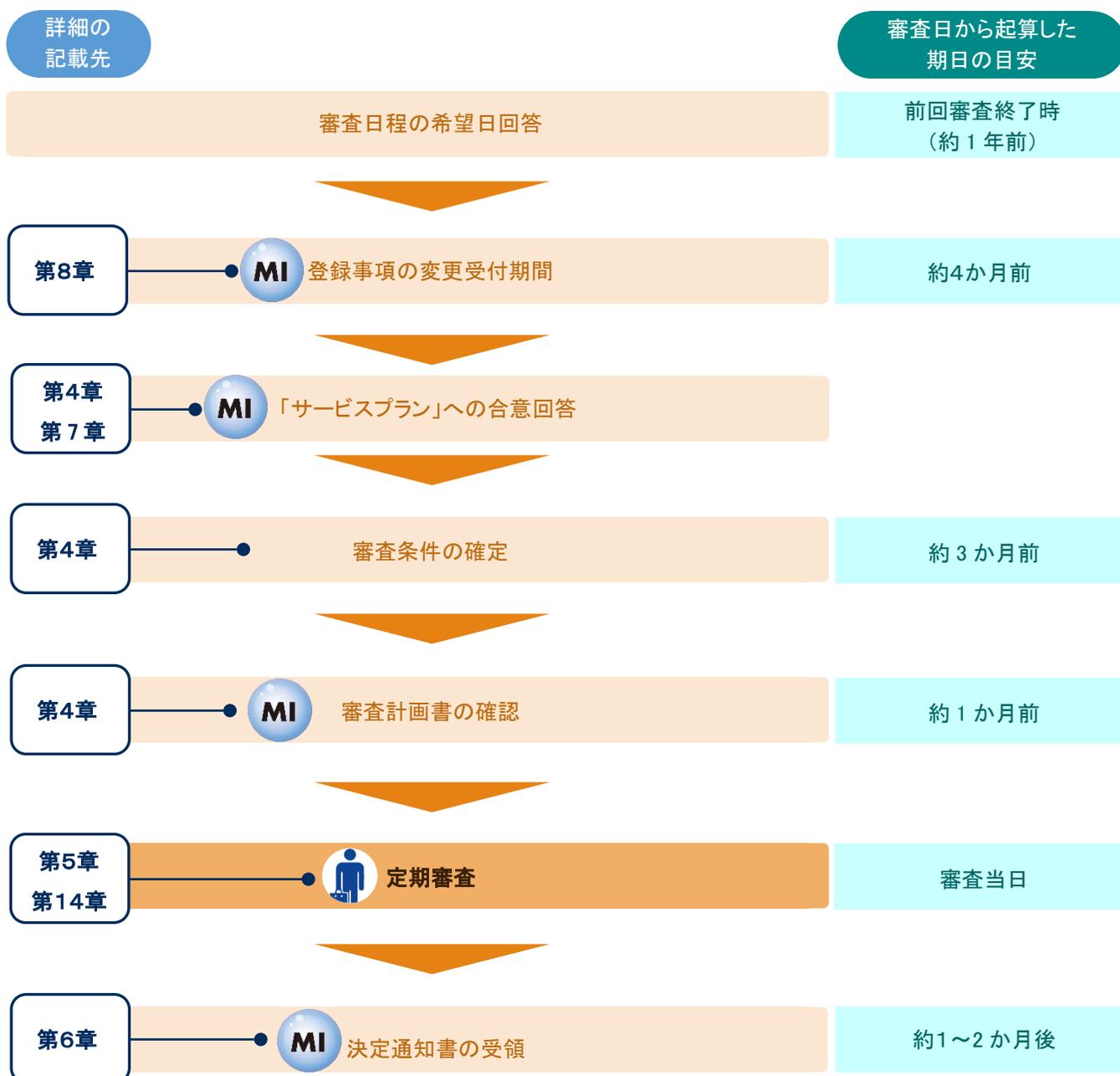
## 1.2 初回審査

初回審査とは、マネジメントシステムの認証を初めて取得しようとするお客様が受審する審査です。  
 ステージ1審査(文書及び現地)とステージ2審査の二つの段階で実施されます。



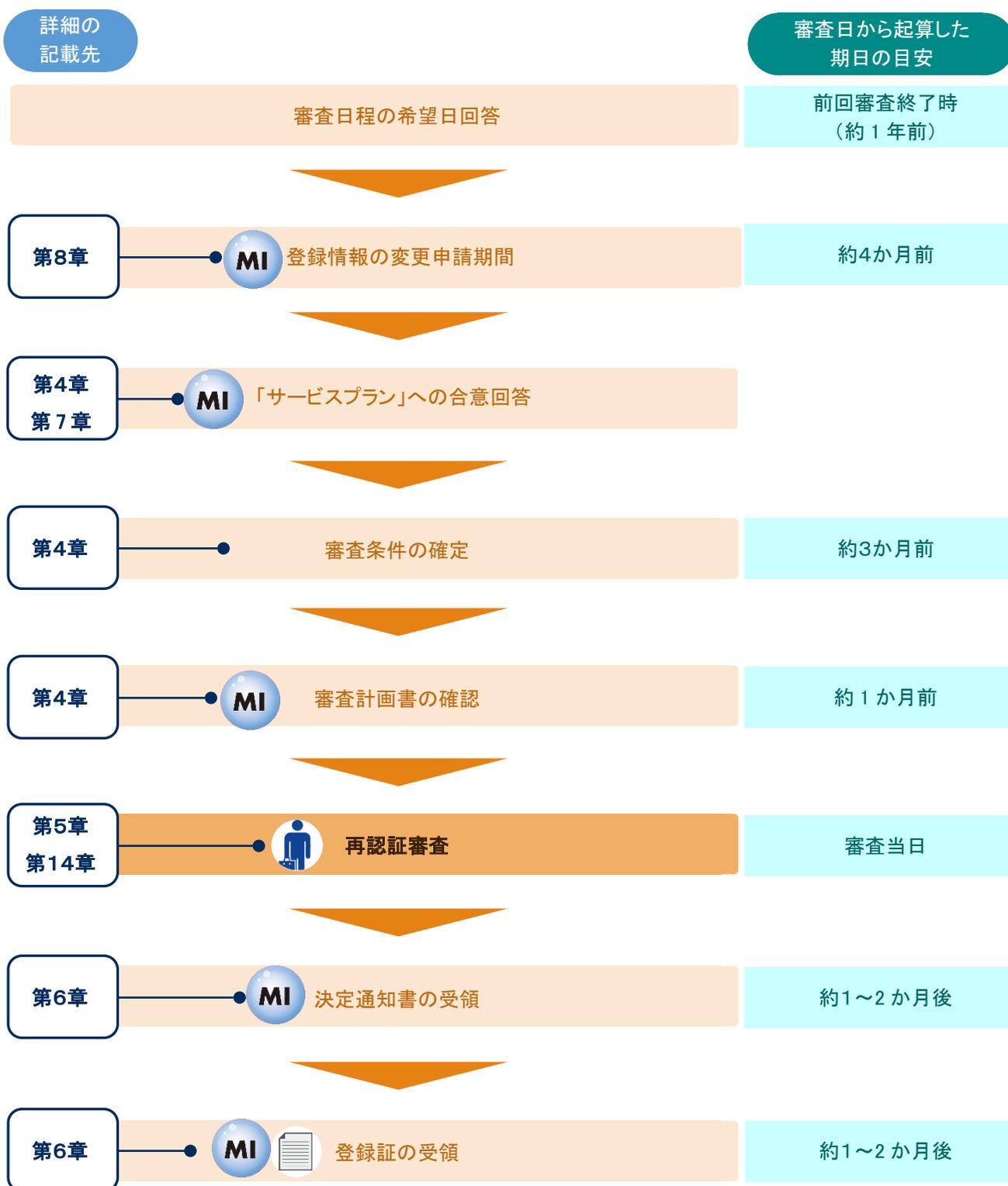
## 1.3 定期審査

定期審査とは、認証されたマネジメントシステムが、再認証審査までの期間内も、要求事項を継続して満たしていることの確認を目的とする審査です。再認証の年以外は少なくとも暦年に1回実施します。



## 1.4 再認証審査

再認証審査とは、マネジメントシステム全体としての継続的な適用性及び有効性、並びに認証範囲に対するマネジメントシステムの継続的な関連性および適用性を確認する審査です。認証の有効期限前に完了する必要があります。



## 第2章 認証サービスのお申込み・契約締結

### ■本章の目的

ISO 認証サービスに関するお申し込み及び契約の締結の流れを示します。

#### ① 認証サービスのお申込み



1. 認証サービスの概要及び必要書類の記入方法について、担当者よりご説明します。(表 2-1)



2. 申請者は《マネジメントシステム審査申込書》に必要事項を記入し、アームスタンダードへご提出ください。(表 2-2)

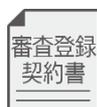
3. 申込書をご提出頂いた後に、法的な拘束力のある《審査登録契約書》を締結します。  
また、MIERS を利用するためのアカウント情報が記載された《MIERS 管理アカウント通知書》をお客



・申請書提出後に変更が生じた場合、**MIERS**「お問い合わせフォーム」からアームスタンダードへご連絡ください。



#### ② 申請受理



1. 申請受理の可否判断のために必要な情報・文書を提出してください。(表 2-3)

2. ご提出いただいた資料で確認できない情報がある場合は、追加の調査をメール又は電話にて行います。



・アームスタンダードは申請者及び当該マネジメントシステムに対する情報が、審査プログラムを作成するうえで十分か、また ARMS で審査可能であるかをレビューします。(表 2-4)

・公平性確保の点で問題が生じるなど、申請受理ができないことがあります。  
その場合は、速やかに申請者にその旨と理由を、文書により通知します。

表 2-1 申請者へ提供する情報

資料	
1	マネジメントシステム審査申込書(初回審査申請)／(移転申請)
2	アームスタンダード審査登録規則 (アームスタンダードホームページに掲載)
3	アームスタンダードマネジメントシステム審査登録の料金及び費用の支払方法
4	会社概要
5	会社パンフレット
6	認証サービスガイド(本書)

表 2-2 《マネジメントシステム審査申込書》(初回審査申請)／(移転申請)の内容

内容	
1	申請者が認証に関する要求事項を遵守すること
2	申請者の評価に必要なすべての情報・文書(紙又は電子媒体)を提供する旨の申請者の同意 <ul style="list-style-type: none"> <li>・希望する認証の適用規格</li> <li>・希望する認証範囲</li> <li>・当該マネジメントシステムの認証スキームで要求された、関連する申請組織の詳細(当該組織の名称及び事業所の住所(複数の場合を含む)、プロセス及び運用、人的及び専門的資源、機能、関係、並びに該当する法的義務を含む)</li> <li>・各マネジメントシステム(QMS/ISMS)の要求事項への適合に影響を与え、組織が利用する、外部委託したプロセスの特定</li> <li>・当該マネジメントシステムに関してコンサルティングの提供の有無、提供された場合、コンサルタント名</li> </ul>

 申込書の提出後にコンサルタントを利用することになった場合には、その時点で ARMS へご連絡ください

表 2-3 初回審査の申請時にご提出いただく資料(紙又は電子媒体)

資料	
1	マネジメントシステムのマニュアル
2	組織図: マニュアルに含まれていない場合
3	品質体系図(QMS): マニュアルに含まれていない場合
4	適用宣言書のコピー(ISMS)
5	その他、貴社の概要が分かる資料 (会社パンフレット、製品又はサービスのカタログ)

表 2-4 申請書のレビュー事項

確認事項	
1	受審組織の NACE Code (QMS)、情報リスクレベル(ISMS)、及び審査要員のアームスタンダード専門分野は適切か。
2	<p>1) 認証範囲の記載内容は適切か (QMS)(表 2-5)</p> <p>* 申請認証範囲は、QMS の適用範囲となる製品、サービスの種類、活動、及びサイトを適切に表わした記載内容であり、正確かつ明確に表現され、認証の利用者及び市場に誤解を招くものではないか。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・認証範囲と認証範囲外の製品、サービス・活動の境界が明確であること。</li> <li>・認証範囲に含まれる製品、サービス、活動、サイトなどについて、認証の利用者が正確に把握できる詳細な表現であること。</li> <li>・認証範囲に含まれない製品・サービス、活動、サイトなどへの言及、又はそれらが含まれると誤解されるような表現でないこと。</li> </ul> <p>2) 認証範囲の記載内容は適切か (ISMS)</p> <p>* 申請認証範囲は、情報セキュリティマネジメントシステムの適用範囲となる事業、サービス、及び活動を適切に表わした記載内容であること。</p>
3	QMS の適用範囲への適用が不可能であることを決定した要求事項についての正当性は妥当か (QMS)
4	アームスタンダードが認定機関に認定されている認定範囲か (QMS)
5	<p>1) 申請者の事業は、&lt;各技術分野のプロセス及び製品要求事項特定一覧表&gt;(QMS)の内容に対応しているか</p> <p>2) 申請者の事業活動、資産に対する脅威、脆弱性が力量分析の基準となる文書の内容に対応しているか (ISMS)</p>
6	<p>申請者の事業、活動内容、人的及び専門的資源、機能、並びに母体となる集団(より大きい組織)の中での関係がある場合はその関係、プロセス及び運用の重要な側面、該当する場合、法的義務等の情報が明確になっているか</p> <p>1) 事業活動、慣行、及び事業体制、主要なプロセス、主要な製品・サービスの要求事項 (QMS)</p> <p>2) 事業活動、扱う情報のリスクレベル、資産に対する脅威、脆弱性及び組織に及ぼす影響 (ISMS)</p> <p>3) 要求事項への適合に影響を与え、組織が利用する外部委託したすべてのプロセスに関する情報</p>
7	その他必要事項(申請者の組織名、住所、適用規格、従業員数、複数サイト組織(希望認証範囲に含まれる本部及び各事業所)の確認事項を含む)が明確になっているか
8	<p>以下の事項について、要求される力量のある要員を利用できるかについてレビューし、当該審査業務の遂行が可能かどうかを検証すること。</p> <p>1) 認証範囲に対して適切なアームスタンダード専門性分野を有する審査要員が確保されているか。</p> <p>2) 申請書に記載された組織の事業活動、慣行、及び事業体制を理解する力量のある審査要員が確保されているか(QMS)</p> <p>3) 該当する情報セキュリティアセスメントレベルを有する審査要員が確保されているか。(ISMS)</p>
9	<p>認証活動に影響する、以下を含むその他全ての点が考慮されているか。</p> <p>1) 公平性に関する脅威は排除されているか 利害抵触排除のため、&lt;アームスタンダードマネジメントシステム審査申込書&gt;によりコンサルを提供した会社又は個人名の記載を確認すること。</p> <p>2) 言語、及び安全性(服装・備品を装備する必要性を含む)</p>
10	見積書の内容は適切か
11	審査の完了に要する工数が適切であること。
12	アームスタンダードと申請者との間に生じる理解の違いが解決されているか

表 2-5 専門分野に関する文書

一覧表		品質
1	<アームスタンダード専門分野一覧表>	○
2	<各事業分野の一覧表>(QMS)	○
3	<各技術分野のプロセス及び製品要求事項特定一覧表>(QMS)	○

# 第3章 《MIERS 管理アカウント通知書》がお手元に届いたら

## ■本章の目的

MIERS は、認証サービスのための審査支援 Web システムです。MIERS をご利用いただき、審査手続きを進めてください。本章では MIERS のご利用開始前の事前準備(アカウント設定)について示します。(アカウントの詳細については、第 3 章 3.2「ご利用いただくアカウントについて」参照)

## 3.1 認証サービスの事前準備(MIERS のセットアップ: アカウント設定)

### ① 【管理アカウント】の通知



《管理アカウント通知書》を、契約書に同封してお客様に送付します。  
(別途郵送の場合もあります。)



管理アカウント通知書とは

【管理アカウント】の情報(クライアントコード・ユーザーID・初期パスワード)が記載された用紙。

### ② MIERS へのログイン

#### 管理アカウント



【管理アカウント】の管理者を、1 名選定ください。  
【管理アカウント】で MIERS にログインしてください。



ログイン時に入力する、クライアントコード・ユーザーID・初期パスワードは《管理アカウント通知書》に記載されています。

### ③ 【管理アカウント】の初期パスワード変

#### 管理アカウント



【管理アカウント】の初期パスワードを、必ず、お客様が決めたパスワードに変更ください。

### ④ 【操作アカウント】の設定

#### 管理アカウント



アカウントごとの権限をご確認の上、【操作アカウント】(手続きユーザー、閲覧ユーザー)のユーザー登録と権限設定をしてください。  
(アカウントごとの権限は、第 3 章 3.2「ご利用いただくアカウントについて」参照)



・情報セキュリティの観点から、1 つのアカウントを 1 名に割り当てることを推奨します。

## 3.2 ご利用いただくアカウントについて

### アカウント情報の取り扱いの注意

- ・MIERS を利用する方は、アカウント情報(クライアントコード・ユーザーID・パスワード)の取り扱い方について、《MIERS 利用規約》にて必ずご確認ください。《MIERS 利用規約》は弊社ホームページから入手可能です。(「はじめに」参照)
- ・アカウント情報の管理責任は、本サービスを利用するお客様にあります。第三者に譲渡、貸与、開示をしないなど、十分に気を付けて管理してください。

MIERS のアカウントは操作権限の内容により、表 3-1 のようになっております。

アカウントの管理専用の【管理アカウント】と、MIERS のお客様専用ページへのアクセス専用の【操作アカウント】に大別されます。【操作アカウント】は、MIERS で手続きをする権限の有無により、【手続きユーザー】と【閲覧ユーザー】の 2 種類のユーザーに分かれています。(アカウントごとの操作権限は表 3-1 参照)

#### ●管理アカウント

【操作アカウント】のアカウント情報(利用者名,ユーザーID,パスワード等)を管理する権限を持つアカウントです。このアカウントでログインした場合、アカウント管理用の画面が表示されるため、認証サービスに関する手続きや情報の閲覧はできません。(契約時にアームスタンダードより ID・パスワードを郵送します。)

#### ●操作アカウント

MIERS のお客様専用ページにアクセスする権限を持つアカウントです。

1 つの認証サービスの契約につき【手続きユーザー】(1 つ)、【閲覧ユーザー】(4 つまで)の最大 5 つを設定できます。

##### ○手続きユーザー

サービスプランへの合意、審査資料の提出、登録情報の変更申請といった認証サービスに関する手続きを行えます。操作アカウントのうち 1 つを【手続きユーザー】に割り当ててください。

##### ○閲覧ユーザー

審査タイムライン、登録情報といった認証サービスに関する情報の閲覧および資料のダウンロードができます。資料のアップロードや削除、計画の承認といった手続きは行えません。最大 4 つまで【閲覧ユーザー】を設定できます。

表 3-1 アカウントごとの操作権限一覧

操作権限	管理アカウント (ID・パスワード を別途郵送)	操作アカウント	
		手続きユーザー (登録必須)	閲覧ユーザー (任意登録)
アカウント情報の管理	○	×	×
お客様専用ページの閲覧	×	○	○
資料の受信(ダウンロード)	×	○	○
「お問い合わせフォーム*」の利用 *MIERS でアームスタンダードへお問い合わせのメールを送る機能	×	○	○
資料の送信(アップロード)	×	○	×
送信(アップロード)された資料の削除	×	○	×
合意・確認の回答(合意ボタン・確認ボタンのクリック)	×	○	×

## 第4章 審査スケジュールの決定と現地審査の準備

### ■本章の目的

契約締結後から現地審査当日までの審査準備の流れを示します。

### 4.1 タイムラインの確認

MIERS の「タイムライン画面」では審査手続きのスケジュールをご確認できます。

現在の審査手続きの進捗状況がみられるだけでなく、審査資料の提出期限などの期日もご確認いただけます。

社内での審査までの準備や計画の作成にお役立てください。

### 4.2 ステージ 1 審査及びその準備 (対象:主に、初回審査)

申請者は以下の項目を満たす必要があります。ステージ 1 審査は、「文書審査」と「現地審査」で成り立ち、ステージ 2 審査に先立って実施されます。ステージ 1 現地審査では、担当審査員が、実際に審査対象組織を訪問し、マネジメントシステムの構築状況、作成された文書の内容などを確認し、ステージ 2 審査を行う準備が整っているかについて確認します。



ステージ1審査の結果によっては、ステージ2審査の日程が延期又は中止される可能性があります。

- 1) 「申請者」は、適用規格に適合するように品質／情報セキュリティマネジメントシステムを構築し、かつ、アームスタンダードが「申請者」の事業所等において現地審査を実施する前に、以下の事項を含むマネジメントシステム運用の実績がなければならない。また、情報セキュリティマネジメントシステム認証の申請の場合、全てのサイトにおいて内部セキュリティレビューの手順に従った監査実績が必要。
  - a) マネジメントシステムの文書化
  - b) マネジメントレビューの実施の記録
  - c) 組織(又は、複数サイト認証の希望認証範囲に含まれる本部及び各事業所)のマネジメントシステム全体に対する内部監査計画の立案、実施及び結果の評価記録
  - d) 是正処置及び予防処置の実施及び評価記録
  - e) 苦情の記録(該当する場合)等
- 2) 複数サイト認証については、「申請者」の本部及び各事業所において同時に審査を受ける準備ができていない場合、《登録証》に含めたい事業所をアームスタンダードに事前に連絡しなければならない。
- 3) 「申請者」は、初回認証を目的としたすべてのプロセス、領域、記録及び要員へのアクセス並びに文書の調査のための用意を含む審査を実施するために必要となるあらゆる手配を行う。

## 4.3 審査に必要な書類の提出

必要書類の提出

手続きユーザー



MIERS 上に、審査に関する資料を提出(アップロード)してください。

## 4.4 「サービスプラン」への合意

### ① 「サービスプラン」公開通知



アームスタンダードから「サービスプラン」公開の通知をします。(電話・メール)

### ② 「サービスプラン」の内容の確認



MIERS 上で「サービスプラン」の内容をご確認ください。  
(「サービスプランの確認ポイント」(次ページ)参照)

#### ▶ サービスプランの変更を希望する場合

手続きユーザー

「サービスプラン」を変更したい場合は、MIERS 上でサービスプランの変更依頼を行ってください。  
(第 7 章「サービスプランの変更」参照)

### ③ 「サービスプラン」への合意



MIERS 上でサービスプランへの合意回答をしてください。  
アームスタンダードは合意された「サービスプラン」に基づき、審査員の  
選定などの審査の手配をします。

#### ▶ 「登録情報」の変更が可能になります

「サービスプラン」へ合意することで、「登録情報」の変更ができる「変更申請期間」が始まります。  
(第 8 章「登録情報の変更」参照)

## ① サービスプランとは

アームスタンダードが **MIERS** 上でお客様にご提示する、初回審査又は再認証審査と、定期審査 2 回を 1 サイクルとした 3 年間の審査プログラムのこと。審査の日程、どこのサイトに訪問するのか、審査チームメンバーは誰なのかなどを含めた 3 年間の審査計画が見えるため、3 年という括りで審査の全体像を把握することができる。また、お客様は審査日程、審査チームメンバーに不都合がある場合は、「サービスプラン」の変更依頼をすることが可能。

### ■「サービスプラン」の確認ポイント

#### 1) 審査日程

審査実施が可能な日程かどうかを確認してください。

#### 2) 審査チーム

利害関係等の理由で忌避すべき審査員又は技術専門家が審査チームに含まれている場合は、審査チームの変更を申請してください。



専門的知識及び技能に関して審査チームに助言するため、必要に応じて技術専門家が審査チームに加わる場合があります。ただし、審査工数の算出への影響はありません。

#### 3) 訪問先事業所(複数サイトの場合)

訪問対象となる事業所を確認してください。

なお、同一の活動をさまざまな場所で実施している、お客様のマネジメントシステムを審査する場合、複数サイトにおけるサンプリング手法を用います。



「サービスプラン」への合意回答及び変更依頼は、「サービスプラン」の公開から一定期間内のみ可能です。この期間内にどちらの操作も行わない場合、お客様が「サービスプラン」に合意したものとして、審査準備は次の段階へ進みます。必ず期間内に操作をするようお願いいたします。

## 4.5 審査条件の確定

### ① 審査条件とは

MIERS 上に表示される登録情報及び「サービスプラン」を指します。

#### ■登録情報の項目

- 1) 「認証情報」
- 2) 「事業所情報」
- 3) 「申請者情報」
- 4) 「参照情報」
- 5) 「ISMS 状況」※(ISMS のみ)

詳しくは MIERS の画面にてご確認ください。

## 4.6 《審査計画書》の確認

### ① 《審査計画書》公開通知



《審査計画書》公開の通知をします。(電話・メール)

### ② 《審査計画書》の内容の確認

手続きユーザー

閲覧ユーザー



MIERS 上で《審査計画書》の内容を確認してください。  
(下記「《審査計画書》の確認ポイント」参照)

### ③ 《審査計画書》確認ボタンのクリック

手続きユーザー



MIERS 上で「計画書確認ボタン」を押してください。

登録情報の変更は変更申請期間内のみできます(第 8 章「登録情報の変更」参照)。  
審査計画書への合意後に登録情報を変更する場合は、臨時での変更審査のみの  
実施や、審査時期の後ろ倒し等の対応となります。

### ? 《審査計画書》とは

審査チームや訪問事業所、日時などが記載された、審査当日のスケジュール。

#### ■《審査計画書》の確認ポイント

《審査計画書》は以下を含む審査目的及び審査範囲に対して作成されますので、確認のポイントとしてください。

- 1) 審査目的
- 2) 審査基準(各マネジメントシステムの適用規格の要求事項、受審組織が構築したマネジメントシステムが取り決めたプロセス及び文書を含む)
- 3) 審査の対象となる組織単位、機能単位、又はプロセスの特定を含めた、審査範囲及び境界
- 4) 適切な場合には、一時サイトの訪問を含めた現地審査を行う日時及び事業所
- 5) 現地審査活動における予定審査工数
- 6) 審査チームメンバー及び同行者の役割及び責任

なお、初回審査又は再認証プロセスが複数の審査からなる場合(例えば、異なる事業所にも及ぶ場合)、個別の審査の範囲は認証範囲全体に及ぶものでなくてもよいが、審査全体として《登録証》の適用範囲と整合すること。

# 第5章 審査

## ■本章の目的

審査当日の流れについて示します。

## 5.1 現地審査の流れ

### ① 審査直前のご挨拶



審査直前になりましたら審査チームリーダーよりお客様へ最終確認のご連絡をいたします。

### ② 現地審査



審査員が現地での審査を実施します。

### 審査結果の受領

詳しくは、第6章「審査結果の受領」を参照ください。



### 案内役の同行

審査を円滑に進めるため、お客様は審査チームに案内役を割り当ててください。例外として、審査チームリーダーとお客様との間で他に合意がある場合は除きます。

#### 1) 審査前会議

審査の 카테고리 に応じた《審査前会議チェックリスト》の各項目に基づき、審査前会議を実施します。  
主な項目は以下の通りです。

- a) 計画書作成以降の変化点(マニュアル、対応者等)を確認
- b) 審査当日の現場の稼働状況を確認
- c) 受審組織に質問の機会 等

#### 2) 組織の概要の把握

今回審査におけるマネジメントシステム全体の概要を把握します。

- a) 各製品・サービス、プロセス、活動、前回の審査以降の変化点等の把握(事前調査 + 面談)
- b) サイトツアーによる施設のレイアウト、設備等の確認

#### 3) 現地審査

代表的な製品・サービスをサンプリングし、各プロセス及びプロセス間の繋がり、関連する法規制等を明確にし、時間管理をしながら、「オーディットトレイル」という手法を用いた審査をします。

## ② オーディットトレイルとは

「一連の相互に関連するプロセスのアウトプットが、期待された結果に適合しているという証拠を個々のサンプルに基づいて収集するための体系的なアプローチ」のこと。

- ・規格の箇条毎に審査をするのではなく、審査計画に基づき、実際の運用の道筋に沿った審査をする。
  - ・サンプリングした事例をリンクさせて、関連情報を順次確認することで、マネジメントシステムが十分に機能し、アウトプットが顧客要求事項、及び法規制要求事項を満たしているかを確認する。
- (例)1つの注文・製品(作業指示番号)を選定し、その注文・製品が通る道筋(営業プロセス、製造プロセス、出荷プロセス)を辿って審査をする。

### 4) サンプリング

サンプリングにより、審査に必要な客観的証拠となる情報を収集します。  
サンプリングによる情報収集は以下のように行います。

#### 〈サンプルの選定〉

- a) 審査対象機関の登録範囲の製品／サービスの代表的な事例をバランスよくサンプリングする。
- b) 最初に選定されたサンプルとリンクするようなサンプルを選定する。
- c) 組織から提示された情報をそのまま受け入れず、審査員が適切なサンプリングをする。

#### 〈情報の収集〉

- a) 実際の作業現場の業務を観察し、製品・業務と記録を照合しながら、各プロセス及びプロセス間の繋がりを確認する。
- b) 作業現場の確認及び記録について、製品／サービス／活動の客観的な審査証拠を収集する。
- c) 現場で監視測定機器の構成、設備のメンテナンス、実際に最終検査・出荷検査された製品の状況等を確認した後、これに関連する記録を照合し検証、あるいは、記録確認をし、現場の実際の状況と照らし合わせて客観的証拠となる情報を収集・検証する。
- d) 紙媒体／電子媒体の文書・記録は、審査側が指定し確認する。(ただし、電子媒体の操作・文書の提示は受審組織に依頼)

### 5) 審査後会議

#### ■日毎会議

複数日に渡る審査の場合、最終日以外の各日の最後に「日毎会議」を開き審査所見を組織へ報告します。

#### ■審査後会議

審査最終日に審査チームよりチームとしての審査の総合的な結論を受審組織に伝えます。

- 1) <指摘事項一覧表>にまとめた審査所見の説明
- 2) 是正処置が必要な不適合がある場合は<是正処置依頼書及び確認書>を渡し、是正処置の手順と是正処置完結の条件を説明
- 3) 異議申立て・苦情の手順の説明
- 4) 質疑応答

双方で最終確認し、《是正処置依頼書及び確認書》、《審査後会議議事録》に双方が署名をします。  
変更審査や再認証審査の場合は、《登録証記入内容確認票》にも署名をします。

## 5.2 オブザーバの審査立会い

お客様に適切な認証サービスを提供するため、アームスタンダードは定期的に認定機関による審査の受審や、審査員の力量評価が必要です。その際に、お客様にはオブザーバの審査立会いの受け入れをお願いする場合がございます。

-  ・アームスタンダードは、審査活動における同席及び理由について、審査の実施に先立ってお客様に通知し、ご承諾をいただきます。
- ・この立会いはお客様の審査内容、審査結果には、影響を及ぼしません。
- ・原則としてお客様はこの要請を断ることはできません。

下記の場合、オブザーバが審査に立会うことをご了承ください。

- 1) 認定審査の場合  
認定機関の認定審査チームがオブザーバとして立会います。
- 2) 検証審査の場合  
アームスタンダードの検証員審査チーム又は訓練中の審査員がオブザーバとして立会います。

### ① 認定審査とは

認定審査チームが認証機関(アームスタンダード)の審査を評価し、認証機関として認定するかを判定するための審査。

### ① 検証審査とは

アームスタンダードの審査員評価チームが審査員の力量を現地で検証するための審査。

## 第6章 審査結果の受領

### 6.1 文書審査結果の受領

文書審査の実施

#### ① 文書審査結果の公開通知



文書審査結果を **MIERS** で公開したことを通知します。(メール)

#### ② 文書審査結果の受領

手続きユーザー

閲覧ユーザー



MIERS 上で文書審査結果を受領(ダウンロード)してください。

## 6.2 審査結果の受領

### ① 認証の決定



- ・アームスタンダードは、認証の決定の根拠となる十分な客観的証拠を評価し、初回審査の結果に基づき、認証判定会議の審議を経て認証可否の決定を行います。
- ・認証の有効期限を更新して継続しようとする登録組織は、再認証審査を受け、認証の有効期間満了前までに、認証判定会議において再認証「可」の決定を受ける必要があります。
- ・結果は《決定通知書》にて通知します。また、《決定通知書》を公開したことをお知らせします。(メール)

### ② 審査結果の受領

手続きユーザー

閲覧ユーザー



MIERS 上で《決定通知書》・審査報告書を受領(ダウンロード)ください。  
また、初回認証審査を受審するお客様はロゴマークもダウンロードしてください。  
(審査報告書の記載内容は、下記参照)

### ③ 登録証の受領



- 1) アームスタンダードより送付される登録証を受領してください。
- 2) 登録証の記載内容を確認してください。

#### ■審査報告書の内容

- 1) 審査の種類
- 2) 審査基準 (適用規格、「アームスタンダード審査登録規則」及び当該マニュアル)
- 3) 審査の目的
- 4) 審査範囲、特に審査を実施した全ての組織、部署、プロセス(QMS)、及び、一時的サイト、並びに審査期間
- 5) 審査チームリーダー、審査チームメンバー及び該当する場合、同行者(通訳を含む)
- 6) 審査活動(現地及び現地以外)を実施した日付及び場所
- 7) 受審組織の面談者リスト
- 8) 以下を含む、QMS で求められる事項と一致する審査所見、審査証拠、及び審査結論
  - a) 不適合、及び、該当する場合、受審組織がとった修正処置及び是正処置の見解
  - b) 該当する場合には、以前の審査で指摘した不適合についての処置及び以前の審査結果との有益な比較
  - c) 定期審査及び再認証審査: 認証の利用者から受領した苦情のレビューの結果
  - d) 再認証審査: 認証されていた期間全体にわたるシステムのレビュー結果
- 9) 審査結論
- 10) 終了時の会議で受審組織に提示した情報との相違の説明
- 11) 未解決として特定した全ての問題の記録

## 第7章 サービスプランの変更(変更依頼)

### ■本章の目的

「サービスプラン」の変更の手続きについて示します。

### ① サービスプランの変更依頼とは

「サービスプラン」の変更を **MIERS** 上で申し込むこと。アームスタンダードはこの変更依頼を受けて、必要に応じて「サービスプラン」の更新を行い、お客様へ再提示をします。

## 7.1 変更できる項目

「サービスプラン」の以下の項目の変更ができます。

- 1) 審査日程
- 2) 審査チーム
- 3) 訪問事業所

## 7.2 サービスプランの変更依頼後の流れ

### ①更新された「サービスプラン」の確認



更新済みの「サービスプラン」を **MIERS** で公開したことを通知します。(電話・メール)



更新後の「サービスプラン」の内容をご確認ください。

更新後の「サービスプラン」の変更を希望する場合

手続きユーザー



もう一度「サービスプラン」を変更したい場合は、再度 **MIERS** 上で「サービスプランの変更依頼」を行ってください。

### ②サービスプランへの合意

手続きユーザー



**MIERS** 上で「サービスプラン合意ボタン」を押してください。

## 第8章 登録情報の変更(変更申請)

### ■本章の目的

登録情報の変更の手続きについて示します。

### ? 登録情報とは

以下の5つの項目を指します。各項目の詳細内容は、**MIERS**の画面にてご確認ください。

1.「認証情報」 2.「事業所情報」 3.「申請者情報」 4.「参照情報」 5.「ISMS 状況」(ISMSのみ)

### ! 登録情報の変更申請について

登録組織が登録情報の変更を行う場合、必ず、その変更をアームスタンダードへ申請してください。

申請は、下記「変更申請期間」内に、**MIERS**を利用して行うことが可能です。

アームスタンダードへの申請がなく、審査当日に変更が判明した場合、虚偽の報告とみなし、アームスタンダードは必要な処置(臨時審査の追加等)を取る場合があります。

## 8.1 変更ができる期間(変更申請期間)

登録情報の変更は「変更申請期間」という所定の期間内のみ可能です。



 ・「変更受付日」と「締切日」の前に、締め切りのご案内を、メール及び電話でいたします。

## 8.2 登録情報の変更申請後の流れ

登録情報の変更が受け付けられたことの確認

手続きユーザー

閲覧ユーザー



登録情報の変更申請の受け付けは、前回審査終了時から締切日(審査 4 か月前)までに行います。その後、MIERS「新着情報ページ」に、アームスタンダードがお客様からの変更申請を受け付けた旨の文章が表示されますので、ご確認ください。

⚠️ 登録情報の変更内容によりましては、アームスタンダードでは受理することができない場合がございます。  
その場合は、申請の受付後 2 週間以内に担当よりお客様へご連絡します。

登録情報の変更申請をすると、その内容によりサービスプランが変更になる場合と、変更にならない場合があります。  
それぞれ、下記の流れで手続きは進みます。

登録事項の変更申請

A サービスプランの変更がある場合

B サービスプランの変更がない場合

### A 「サービスプラン」の変更がある場合



「登録情報確認画面」上に「サービスプラン作成中のためお待ちください」と表示されます。この期間は変更申請をすることはできませんので、「サービスプラン」公開の通知を受け取るまでお待ちください。

#### ①更新された「サービスプラン」の確認



更新された「サービスプラン」公開を通知します。(電話・メール)

#### ②「サービスプラン」の内容の確認

手続きユーザー

閲覧ユーザー



「サービスプラン」の内容をご確認ください。

Ⓞ 更にサービスプランの変更を希望する場合は、再度「サービスプランの変更依頼」を行ってください。

#### ③サービスプランへの合意

手続きユーザー



MIERS 上で「サービスプラン」への合意回答をしてください。

### B 「サービスプラン」の更新がない場合



「登録情報確認画面」上に「変更申請期間中です。」と表示され、登録情報の変更ができる状態になります。お客様は特別な手続きをする必要はありません。

 「参照情報」の変更



「参照情報」を変更すると、MIERS に変更が反映されます。

 「申請者情報」の変更



「申請者情報」の変更は、変更申請期間外であってもいつでも変更可能です。

 変更申請する必要がない場合



特に必要な手続きはございません。

 初回または移転審査を受審するお客様の場合



《臨時登録事項変更届》に変更内容を記入していただく必要があるため、まずは「お問い合わせフォーム」にて変更の手続きを希望する旨を入力・送信ください。

 直近の次回審査の実施前に登録情報を変更する必要がある場合



原則として、お客様より受領した変更申請の検証は、直近の定期審査または再認証審査と併せて行います。次回の審査実施よりも前に登録事項を変更する必要がある場合は、MIERS「お問い合わせフォーム」よりご連絡ください。



アームスタンダードよりお客様へ《登録事項変更届》を送付します。  
詳しい手続きは、担当者より改めてご説明いたします。

## 第9章 指摘事項の分類及び是正処置

### ■本章の目的

審査要員が現地審査において検出した観察結果を客観的に評価するための指摘事項の評価基準、並びに不適合に対する是正処置が適切に実施されるための手順について示します。

### 9.1 指摘事項の分類

指摘事項は、表 9-1 に分類されます。

表 9-1 指摘事項の分類(QMS/ISMS)

分類	指摘内容
重大な不適合 (A 指摘)	意図した結果を達成するマネジメントシステムの能力に影響を与える不適合 ・効果的なプロセス管理が行われているか、又は製品若しくはサービスが規定要求事項を満たしているかについて、重大な疑いがある。 ・同一の要求事項又は問題に関連する軽微な不適合が幾つかあり、それらがシステムの結果であることが実証され、その結果重大な不適合となるもの 例) 内部監査未実施、マネジメントレビュー未実施、1つの箇条の全てが未運用
軽微な不適合 (B 指摘)	意図した結果を達成するマネジメントシステムの能力に影響を与えない不適合 例) 1つの箇条中での部分的な運用の不備・不足
改善事項 (C 指摘)	・不適合には該当しないが、放置しておくとならざる可能性のある状況 ・不適合には該当しないが、組織の効果的な運用の視点において改善の余地がある状況
その他の不適合	上記に該当しない、当該マネジメントシステム以外に相当する不適合 例) 《アームスタンダード審査登録規則》違反

### 9.2 是正処置

- 1) 不適合がある場合、アームスタンダードは、受審組織に修正及び是正処置を実施するように要求する。受審組織は、実施した是正処置、又はある一定の期間内に実施を計画している処置について書面によりアームスタンダードに回答をする。
- 2) A 指摘及び審査チームリーダーが再訪問を必要と判断したB指摘がある場合、受審組織はアームスタンダードの再訪問による是正処置の検証を受けること。  
\* 複数サイト組織の場合  
あるサイトで不適合が発見された場合、受審組織は認証対象組織から不適合が検出したサイトの除外を求めることはできないし、影響のある全てのサイトについて満足な是正処置を完了させること。
- 3) 初回審査のステージ2審査の最終日から6ヶ月以内に、審査チームが、A 指摘(重大な不適合)の修正及び是正処置の実施を検証することができない場合は、認証の推薦を行う前に、再度、ステージ2審査を実施しなければならない。
- 4) 認証の決定、及び再認証の決定に先立って、A 指摘及び B 指摘の不適合については、修正及び是正処置の有効性の検証が行われていなければならない。

# 第10章 認証の表明・引用

## ■本章の目的

認証の表明・引用方法について示します。

## 10.1 認証の表明・引用

登録組織は、認証について表明する場合、以下の事項を遵守しなければならない。

- 1) 登録組織は、インターネット、パンフレット、広告、封筒、名刺、若しくはその他の文書等のコミュニケーション媒体に認証されていることを表明できるが、〈登録証〉、マーク又はシンボル、報告書及びそれらの一部分であっても、誤解を招くような方法では使用及び表明してはならないし、他者による使用及び表明も許してはならない。
- 2) マネジメントシステムが、適用規格に適合していることを示すためだけに認証を使用し、アームスタンダードにより製品(サービスを含む)またはプロセスをアームスタンダードが認証したと受け取られる方法で、マネジメントシステム認証を引用してはならない。
- 3) 登録組織は、認証されたマネジメントシステムについての表明を、製品の包装又は付帯情報に使用する場合、この表明は、製品、プロセス又はサービスが認証されていると受け止められるものであってはならない。表明する場合、以下の事項の引用を含むこと。
  - a) 登録組織の特定(例えば、ブランド、名称)
  - b) マネジメントシステムの種類及び適用規格
  - c) アームスタンダード(株)の名称
- 4) 認証について表明する場合、登録の対象となっている活動及び事業所についてだけ認証されていることを表明し、認証範囲外の活動及び事業所について、認証されていると受け止められてはならない。
- 5) アームスタンダード及び／又は認証システムの評価を損ない、または社会的信用を失墜させる方法で認証を用いてはならない。

## 10.2 「登録マーク」(アームスタンダード)、「認定シンボル」(ISMS-AC)及び、《登録証》の使用条件

「登録マーク」(アームスタンダード)、「認定シンボル」(ANAB)、「認定シンボル」(ISMS-AC)及び、《登録証》の使用条件については、《アームスタンダード審査登録規則》の付属書 1(最新版)にてご確認ください。

## 10.3 審査報告書の使用条件

登録組織は、顧客等から要求があれば、《審査報告書》のコピーを提供してもよい。但し、コピーした《審査報告書》の誤用や乱用を防ぐために、以下の事項を遵守すること。

- 1) 《審査報告書》の著作権は、アームスタンダード株式会社に帰属するものとする。
- 2) 登録組織は、《審査報告書》を、登録されていることの証明文書として使用してはならない。
- 3) 登録組織は、《審査報告書》のコピーを提供する場合、審査報告書番号毎の全文のコピーを提供すること。
- 4) 登録組織は、《審査報告書》のコピーが「写し」であることを明確にすると共に、提出先を明確にしておかななければならない。
- 5) 登録組織は、《審査報告書》のコピーを適切に取り扱うよう、提供先に伝えなければならない。

### 認証の不適切な表明に対する処置

- 1) 登録組織が、宣伝、カタログなどにおける、認証システムについての不正確な言及、又は《登録証》、「登録マーク」、「認定シンボル」、及び《審査報告書》の誤解を招くような使用をした場合、アームスタンダードは、相応の処置（含：修正及び是正処置の要請、認証の一時停止又は認証の取消し、認証範囲の縮小、違反の公表、及び必要に応じて他の法的処置）を講じ、その記録をとらなければならない。
- 2) 登録組織は、認証に関する不正確な言及及び誤解を招くような認証情報の利用がないよう、不適合を特定し、速やかに適切な修正、及び是正処置を講じ、その記録をとる仕組みを確立し、日常の監視を徹底しなければならない。

### 広告物の修正及び使用中止

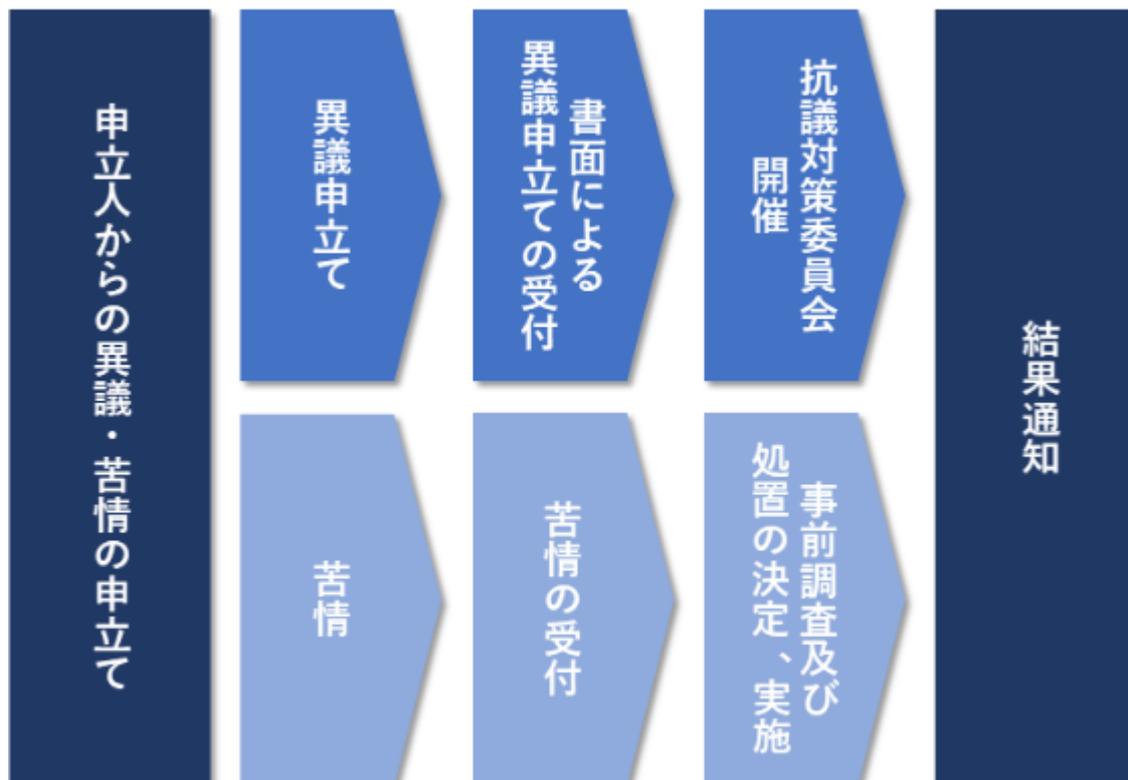
- 1) 認証の一時停止の場合、登録組織はその認証のそれ以降の宣伝を控えることを確実にしなければならない。
- 2) 認証の取消し、辞退など、登録組織の認証が終結する場合、その理由の如何に拘わらず、登録組織は、アームスタンダードの通知に基づき、登録組織が認証された地位の引用を含むすべての広告物の使用（「登録マーク」、「認定シンボル」の使用を含む）を直ちに中止しなければならない。  
なお、認証が終結する場合は、「登録マーク」、「認定シンボル」が表示された資料の在庫を確実に破棄する、又はその在庫の資料から「登録マーク」、「認定シンボル」を消し去る処置をとらなければならない。
- 3) 「登録マーク」、「認定シンボル」の使用がアームスタンダードにとって受け入れがたいものである場合、又、マネジメントシステムを認証された登録組織の権限に関する説明等の表現が、誤解を招くとアームスタンダードが判断した場合、登録組織は、アームスタンダードの申し入れに基づき、認証を引用しているすべての宣伝・広告を中止し、「登録マーク」、「認定シンボル」、及び「登録証」の使用を中止しなければならない。また、認定機関が「認定シンボル」の使用に対して受け入れがたいものであると判断した場合も同様に、「認定シンボル」の使用を中止しなければならない。
- 4) 認証が縮小された場合、登録組織は、すべての広告物を修正しなければならない。

# 第11章 異議申立て及び苦情

## ■本章について

アームスタンダードは、「申請者」/「登録組織」からマネジメントシステム認証に関するアームスタンダードが行った不利な決定を再考慮するよう文書で表明することに関し、以下の通り対処します。

異議申立て及び苦情の処理に関するフロー



## 11.1 異議申立て

### ◆異議申立て提出

「申請者」/「登録組織」は、マネジメントシステム認証業務に関する弊社の決定に対して異議申立てがある場合、異議申立ての事由の発生を知り得た日の翌日から21営業日以内に、アームスタンダード株式会社宛に異議申立てをして下さい。申立人は、下記の必要事項を文書に明記し、必要に応じて関連資料を添えてアームスタンダード株式会社宛にご提出をお願いします。

### ◆異議申立て受付、抗議対策委員会の設置及び召集

(1) 弊社は、異議申立ての受付を行い、異議申立ての内容の妥当性確認及び調査を行い、異議申立ての正当な理由が認められるか否かについて、申立人に通知します。

なお、当該異議申立て対象に関与していた者(審査を実施した者及び認証の決定を行った者)は、異議申立て処理プロセスに従事することはできません。

異議申立てとして取り扱う場合、弊社は、抗議対策委員会の設置を審議するための運営委員会（マネジメントシステム認証業務の公平性を確保するための独立した委員会）の開催を、運営委員会の委員長に要請します。

- (2) 抗議対策委員会は、運営委員会委員の中から選出された3名以上の委員(委員の数は奇数)で構成され、それまでに当該異議申立てに対し利害関係をもつ者は含みません。
- (3) 抗議対策委員会は、異議申立ての通知を受けてから 45 営業日以内に設置、召集されます。
- (4) 弊社は、抗議対策委員会の開催日時について申立人に少なくとも 5 営業日前までに通知します。

#### ◆抗議対策委員会による審議及び決定

- (1) 抗議対策委員会は、原則として非公開で開催され、委員会の議決は、抗議対策委員会の議長の宣言による多数決をもって決定されます。
- (2) 弊社、及び「申請者」/「登録組織」は、抗議対策委員会の議決を尊重し、これに従わなければなりません。
- (3) 抗議対策委員会の議長は、判定日から 14 営業日以内に、申立人に、判定結果及びその理由を書面により通知します。  
なお、認証結果の声明の決定に関わる場合は、弊社は認証判定会議に判定結果を報告し、その結果及び理由を申立人に通知します。

#### ◆その他

「申請者」/「登録組織」は、原則として、弊社の認証判定会議の判定結果により生じたと考えられる損害について、弊社に求償することはできません。

但し、異議申立てが正当と認められ、弊社の責めに帰すべき事由により、申立人が損害を被った場合、申立人は、直接損害に限り弊社に請求することができます。

## 11.2 苦情

アームスタンダード株式会社は、個人又は組織から、弊社に持ち込まれる苦情(個人又は組織が、アームスタンダード株式会社又は弊社のマネジメントシステム認証業務の活動に関し、回答を期待して行う不満の表明であり、異議申立て以外のもの)に関し、以下の通り対処します。

#### ◆苦情の受領、及び通知

弊社は、苦情について弊社が責任を負う認証活動に関連するものかどうかについて必要な情報の収集及び検証を行い、苦情として取り扱うか否かについて、申立人に通知します。

#### ◆苦情の審議及び決定

- (1) 弊社は、苦情の内容を調査し、「申請者」/「登録組織」に関連する苦情については、当該組織に対して適宜照会を行います。
- (2) 弊社は、それまでに苦情の対象に関与していない者で構成される弊社の会議体において、苦情に対応して実施すべき処置を決定します。なお、苦情が登録組織に関連するものであれば、苦情の調査では認証されたマネジメントシステムの有効性を考慮して処置を行います。
- (3) 弊社は、当該申立人に、苦情に対してとるべき処置についての決定の内容、及び苦情プロセスの終了を書面により通知します。

#### ◆苦情の処置結果の公表

アームスタンダードは、法律上公開が禁止されている場合を除き、機密保持の観点において許容される範囲内において、以下に関する苦情の内容をアームスタンダードのホームページにより公表、又は要請に応じて公開します。

なお、アームスタンダードは、苦情の内容及びその決着内容を公表するかどうか、又、公表する場合は、どの範囲とするかについて、顧客及び苦情申立人と協議の上、決定します。

- (1) 新聞、雑誌、ホームページ等のマスコミを利用して一般消費者等に誤解を与える宣伝活動等が行われている案件  
(又は行われていた案件)
- (2) 認証の取消し及び認証の一時停止に関わる案件
- (3) 法規制への抵触の事実関係が明らかになった案件
- (4) アームスタンダードの信頼性の評価に関わる案件

## 第12章 認証の一時停止及び取消し

### ■本章について

認証の一時停止及び取消しについて示します。(以下、《アームスタンダード審査登録規則》(2023年10月2日発行)より抜粋)

#### 11.2 認証の一時停止

(1) アームスタンダードは、以下のような事態が発生した場合、認証判定会議の決定に基づき、「登録組織」の認証を一定期間、(最長6ヶ月間) 停止することができる。

- a) 定期審査又は変更審査において、認証機関が不適合の修正及び是正処置の実施を3ヶ月以内に検証することができなかった場合
- b) 「登録組織」が、要求された頻度での定期審査又は再認証審査の実施を受け入れない場合  
(9.2項及び9.3項参照)
- c) 「登録組織」が、《登録証》、「登録マーク」、「認定シンボル」、及び《審査報告書》の使用条件を逸脱し、アームスタンダードの是正処置要求に対して理由なく対応を取らなかった場合
- d) 以下の情報の分析により臨時審査(9.4項参照)を行った結果、その事実が判明し、適切に是正処置が取られるまで一時停止が適切であるとアームスタンダードが決定した場合
  - ① 製品、サービス又は業務遂行に関して、法令・基準を逸脱しており、利害関係者に報告・届出もしていない。
  - ② 審査時における虚偽の説明(データ改ざんを含む)があった。
  - ③ アームスタンダードに持ち込まれた苦情、内部告発、及びその他の情報から、「登録組織」の情報セキュリティマネジメントシステムが有効に機能していない状況である。
- e) 上記 d) ①②③の理由により臨時審査を申し入れたが「登録組織」が正当な理由なく受け入れない場合
- f) 「登録組織」のマネジメントシステムが、その有効性に関する要求事項を含む認証の要求事項に対し、常態化した不適合又は重大な不適合があり、アームスタンダードの是正要求に対して理由なく対応を取らなかった場合
- g) 認証された「登録組織」が、天災等の非常事態／特殊な状況の影響により、一時停止を要請した場合(10.10項参照)

(2) 一時停止の場合、組織のマネジメントシステム認証は一時的に無効になる。一時停止の期間は認証判定会議で決定され、その期間は最長6ヶ月間(認証判定会議で一時停止の処置が決定された日から、一時停止後の復帰が決定された日まで)である。この期間を過ぎた場合、認証の取消し又は認証範囲の縮小となる。但し、災害等の特別な場合、アームスタンダードは認証判定会議の決定に基づき、更に最長3ヶ月間一時停止の期間を延長することができる。

### 11.3 認証の取消し

アームスタンダードは、以下のような事態が発生した場合、認証判定会議の決定に基づき、以下のような事態が発生した場合、「登録組織」の認証を取消すことができる。

- a) アームスタンダードが受理した「登録組織」の公式文書に故意又は重過失の虚偽があることが判明した場合
- b) 失効期間6ヶ月経過後、アームスタンダードが「登録組織」に対し申し出たステージ2審査を「登録組織」が受け入れなかった場合
- c) 失効期間6ヶ月経過後、アームスタンダードが実施するステージ2審査において、問題が解決できなかった場合
- d) 一時停止期間内に上記10.2項の一時停止の原因となった問題を、アームスタンダードが設定した一定期間内(最長6ヶ月)に解決できない場合
- e) 一時停止期間内にて、「登録組織」からの要因の解決完了申し出を受け、アームスタンダードが実施する臨時審査において、問題の解決が確認又は完了できなかった場合
- f) 「登録組織」が登録維持料金を支払わなかった場合
- g) 「登録組織」が認証範囲のマネジメントシステムを長期に亘り停止する場合
- h) 「登録組織」から文書による正式な登録辞退の申し出があった場合 尚、アームスタンダードは、前回審査の最終日から1年を超えない範囲で、辞退の理由に対し適切な「取消日」を決定する。
- i) 「登録組織」が破産又は民事再生手続申請に至った場合、或いは「登録組織」が事業者としての評判を落とし、誠実性を覆すような不正行為の嫌疑で有罪の判決を受けた場合
- j) その他、「登録組織」が本規則の要求事項に対して重大な違反をしたと認められる場合

### 13.3 一時停止の処置

- (1) 認証の一時停止する場合、アームスタンダードは、「登録組織」にその旨を通知する。
- (2) 「登録組織」は、認証の一時停止を受けた場合、認証の更なる宣伝を自制しなければならない。
- (3) アームスタンダードは、認証の一時停止を受けた組織について、アームスタンダードの登録組織リストにその旨を明記するとともに、アームスタンダードのホームページに一時停止状態の情報を公表する。また、関係者からの要請があった場合も、一時停止であることを適正に回答する。

### 13.4 一時停止後の復帰の決定

認証の一時停止を受けた組織が、是正処置を実施し、処分の理由が消滅すれば、再登録をアームスタンダードに要求することができる。アームスタンダードは臨時審査を行い、是正処置の完了を確認し、認証判定会議において復帰の決定を得た後、認証の復帰を行う。

#### 11.4 認証範囲の縮小

アームスタンダードは、以下の場合、認証判定会議の決定に基づき、要求事項に適合しない部分を除外されるように登録組織の認証範囲を縮小することができる。但し、これらの削減は、認証に使用される規格の要求事項に合致すること。

- a) 失効期間 6 ヶ月経過後、アームスタンダードが実施するステージ2審査において、問題が解決できなかった場合で、認証範囲を縮小することにより、認証が維持できると判断できる場合
- b) 一時停止期間内に上記 10.2 項 の一時停止の原因となった問題を、アームスタンダードが設定した一定期間内（最長 6 ヶ月）に解決できない場合で、認証範囲を縮小することにより、問題が解決し認証が維持できると判断できる場合
- c) 一時停止期間内にて、「登録組織」から要因の解決完了申し出を受け、アームスタンダードが実施する臨時審査において、問題の解決が確認又は完了できなかった場合で、認証範囲を縮小することにより、問題が解決し認証が維持できると判断できる場合

#### 11.9 取消しの処置

- (1) 認証の取消しをする場合、アームスタンダードは、「登録組織」にその旨を通知する。
- (2) 「登録組織」は、認証の取消しを受けた場合、認証を引用しているすべての宣伝・広告、「登録マーク」「認定シンボル」及び《登録証》の使用を中止する。
  - a) ホームページに「登録マーク」「認定シンボル」を使用している場合、「登録マーク」「認定シンボル」部分を削除すること。
  - b) 《登録証》については、アームスタンダードの要求に従い《登録証》を返却しなければならない。（認証の有効期限が切れている場合でも、返却は必要）
  - c) 取消しの場合、取消し時点において、「登録マーク」「認定シンボル」を使用した当該文書等を破棄し、かつ、当該破棄が完了した旨の証明書をアームスタンダードに提出しなければならない。
  - d) アームスタンダードより提供した「清刷」について、認定を取消された登録組織は、清刷を復帰し得ない形で完全に消去すること。また、「清刷」を提供して、印刷物、ホームページ等の作成を依頼した業者に対しても、提供した「清刷」を復帰しえない形で完全に消去又は破棄を要求しなければならない。
- (3) 認証の取消しを受けた組織が、《登録証》の返却を拒否している、又は認証が継続しているがごとき行動している場合、アームスタンダードは法的措置をとることができる。
- (4) アームスタンダードは、認証の取消しを受けた組織については、アームスタンダードの登録組織リストから抹消するとともに、関係者からの要請があった場合、取消しされたことを適正に回答する。

#### 11.10 非常事態／特殊な状況の管理

（組織の統制を超えた状況で、通常不可抗力又は天災といわれる状況）

- (1) 天災等の非常事態／特殊な状況により、「登録組織」において、予定されていた審査を一時的に受審できない状況が発生した場合、現地審査の延期の申請を行うことができる。
- (2) アームスタンダードは「登録組織」に関する上記の状況の客観的証拠を収集し、当該マネジメントシステムの認証の有効性を考慮して、審査延期の期限（最長、6 ヶ月）を決定する。但し、現存の審査サイクルに基づく計画は変更しない。

## 第13章 関連用語

### ■マネジメントシステム審査の関連用語

用語	意味
組織	公的か私的かを問わず、独立の機能及び管理体制をもつ企業、会社、事業所、官公庁若しくは協会、組合を言う。
複数サイト組織	組織の活動の計画、管理、又はマネジメントを行う特定された本部（中央管理機能）及びそれら活動を全面的に又は一部行う常設の各事業所（地方事務所又は支店等）のネットワークをもつ組織 a)組織は単独の法人である必要はないが、本部と各事業所が法的又は契約に基づく繋がりがあり、共通のマネジメントシステムに従っていること。 b)本部は、マネジメントシステムを確立し、運営管理していること。又、全てのサイトは、共通のマネジメントシステムに基づいて継続的に運営管理されること。
マネジメントシステム	組織の活動を管理するために、組織がマネジメントシステムの適用規格の要求事項に基づいて構築し、運用しているマネジメントシステム。
申請者	アームスタンダードにマネジメントシステムの審査を申請しているが、まだ認証されていない組織。
登録組織	申請者のマネジメントシステムが、認証の要求事項に適合していると評価され、《登録証》が発行されている組織。
《登録証》	組織のマネジメントシステムが、アームスタンダードに認証された証として、アームスタンダードが「登録組織」に対して交付する認証文書であり、「登録証」に加えて、「付属書」（「登録証」1枚に全ての登録情報が記載できない場合、必要に応じて発行）により構成される。以下、これらの認証文書を《登録証》と表記する。  ① 「登録マーク」 「登録組織」が使用できるアームスタンダードマークである。 ② 「認定シンボル」(ANAB) 「登録組織」が使用できる認定機関(ANAB)のシンボルであり、シンボル部、及びアームスタンダードの認定番号より構成される。「認定シンボル」は、必ず「登録マーク」とともに使用しなければならない。 ③ 「認定シンボル」(ISMS-AC) 「登録組織」が使用できる認定機関(ISMS-AC)のシンボルであり、シンボル部、名称部等及びアームスタンダードの認定番号より構成される。「認定シンボル」は、必ず「登録マーク」とともに使用しなければならない。

<p><b>認定機関</b></p>	<p>マネジメントシステム第三者認証制度において、認証機関を認定するための機関。アームスタンダードが認定を受けている機関は、以下のとおりである。</p> <p>ISMS-AC: 情報マネジメントシステム認定センター(情報セキュリティ)</p>
<p><b>運営委員会</b></p>	<p>アームスタンダードのマネジメントシステム認証業務の公平性及び透明性を確保するために、認証業務の基本的事項を審議、決定する委員会。委員は、特定の利害関係者に偏ることがないように構成され、外部の適切な人材から選任され、委嘱される。</p>
<p><b>認証判定会議</b></p>	<p>「申請者」又は「登録組織」に対する登録の授与、維持、更新、認証の拡大及び縮小の可否、或いは一時停止、一時停止の復帰、及び取消しを決定する会議体であり、客観的かつ公平な認証の決定を行うため、審査に直接関与しないアームスタンダードの関係者及び外部の有識者で構成される。</p>
<p><b>抗議対策委員会</b></p>	<p>「申請者」、「登録組織」又はその他の関係者から提議された異議申立て等に対する処置を審議するため、運営委員会が異議申立て案件毎に設置する臨時の委員会であり、抗議対策委員会の委員は、運営委員会の委員で構成される。</p>
<p><b>異議申立て</b></p>	<p>申請者又は登録組織が、希望する認証に関するアームスタンダードが行った不利な決定を再考慮するよう文書で表明すること。</p>
<p><b>苦情</b></p>	<p>個人又は組織が、アームスタンダード又はアームスタンダードの認証活動に関し、回答を期待して行う不満の表明であり、異議申し立て以外のもの。</p>

■MIERS の関連用語

用語	意味
MIERS	当社がインターネット上で提供する「申請者」、「登録組織」とアームスタンダードとのコミュニケーション・ツール。
MIERS 利用規約	アームスタンダードがインターネット上で提供する手続きシステムである MIERS の利用条件を定める規約書。
サービスプラン	初回(再認証)審査、定期審査 1、定期審査 2 を 1 サイクルとした 3 年間の審査プログラム。
タイムライン	MIERS に表示される、審査手続きのスケジュール表。
登録情報(登録事項)	MIERS に登録されるお客様の情報。「登録情報」と「登録情報」は類義語。
変更依頼	「サービスプラン」の変更をアームスタンダードに申し込むこと。
変更申請	登録情報の変更をアームスタンダードに申し込むこと。
変更申請期間	登録情報の変更が可能な期間。
審査条件	MIERS 上に表示される「サービスプラン」及び登録情報のこと。

## 第14章 審査の種類

### ■審査種類の概要

審査(実施時期による分類)		目的	組み合わせの可能性な審査
初回審査	ステージ1 <sup>*1</sup>	MSが計画、準備され、ステージ2でMS全体の評価可能か確認する。 ステージ2計画作成のために必要なMSの状況を確認する。	複合、統合  (フォローアップ審査 <sup>*2</sup> )
	ステージ2	MSの運用状況及び規格要求事項への適合性を現地で確認する。	
定期審査		MSが要求事項を継続して満たしていることを確認する。	複合、統合、変更、移行、 (フォローアップ審査)
再認証審査 <sup>*3</sup>		MS全体としての継続的な適用性及び有効性並びに認証範囲に対するMSの継続的な関連性および適用性を確認する。	
臨時審査		組織のMSに関する情報が変更(組織名称変更、住所変更、事業所追加・削減、組織再編等)され、登録情報を次回定期審査又は再認証審査までに変更する必要がある場合、組織の求めに応じ及び/又はアームスタンダードの判断により、変更後もMS認証が有効であることを確認する。 事故や順守義務違反に関する報道、利害関係者からの苦情の情報により、組織のMSに対する認証の有効性に対して疑義が生じた場合に、MSの有効性を確認する。	

\*1. ステージ1には、フォローアップ審査はありません。但し、ステージ2の延期となる場合がございます。

その結果、ステージ1から6か月以上経過した場合は、再度、ステージ1審査を行います。

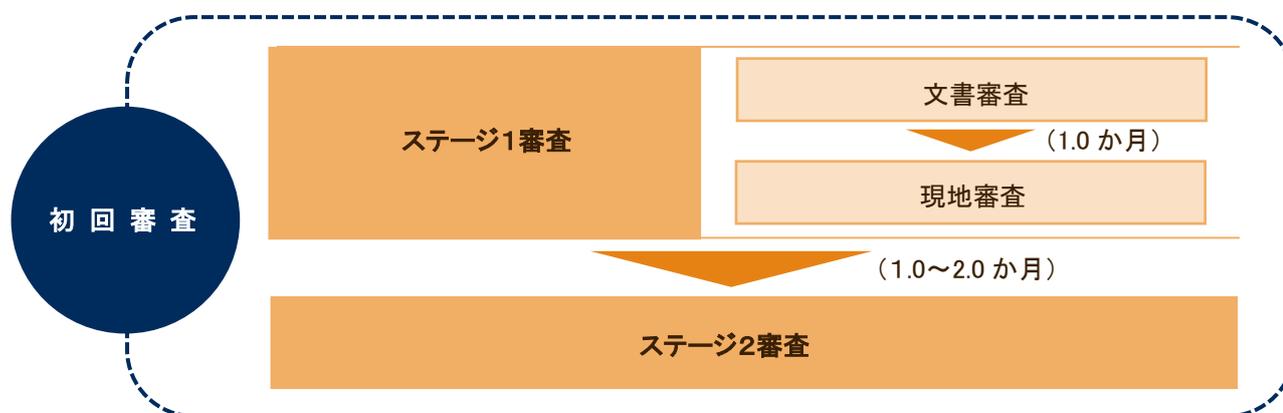
\*2. フォローアップ審査は、重大な不適合(A指摘)が検出された場合に、その是正処置に範囲を限定し、是正処置の有効性を評価するための現地審査です。

\*3. 再認証にあたっては、ステージ1とステージ2に分けて実施する場合があります。

## 14.1 初回審査(ステージ1・ステージ2)

### ? 初回審査とは

マネジメントシステムの認証を初めて取得しようとするお客様が受審する認証登録審査。ステージ1審査(文書及び現地)とステージ2審査の二つの段階で実施される。



### (1) ステージ1審査

#### ? ステージ1審査とは

「文書審査」と「現地審査」で成り立ち、ステージ2審査に先立って実施される。

#### ■ステージ1審査の目的

- 1) 文書審査で指摘した事項の確認を含め、関連する受審組織の文書化したマネジメントシステム情報をレビューする。
- 2) 申請者の事業所固有の条件を評価し、ステージ2審査の準備状況を判定するために申請者の要員と協議する。
- 3) マネジメントシステムの要求事項に関する受審組織の状況及び理解度(特に、マネジメントシステムの主要なパフォーマンス、又は重要な側面、プロセス、目的及び運用の特定)に関してレビューする。
- 4) 以下の事項を含むマネジメントシステムの適用範囲に関して必要な情報を収集する。
  - a) 受審組織の事業
  - b) プロセス及び使用設備
  - c) 確立された管理のレベル(特に、複数サイト組織の場合、中央機能の管理レベルを含む)
  - d) 適用される法令及び規制要求事項
- 5) 適用規格に照らして、マネジメントシステム及び事業所の運用について十分理解することにより、ステージ2審査を計画する上での焦点を明確にする。
- 6) 内部監査及びマネジメントレビューが計画され実施されているかどうかについて評価する。

#### ? 文書審査とは

お客様の文書化したマネジメントシステム情報を、審査チームリーダーがレビューすることを指す。また、文書化されていないマネジメントシステムの仕組みに関しては、ステージ1現地審査にて確認する。

#### ? 現地審査とは

文書審査後、現場の状況を確認しつつ、文書類など構築されたマネジメントシステムが、適用規格の要求事項と照らし合わせて、適切かを現地において確認する審査。

**!** ステージ1審査の結果によっては、ステージ2審査の日程が延期又は中止される可能性があります。

## (2) ステージ2審査

### ② ステージ2審査とは

現地において、記録、運用状況を確認し、適用規格の全ての要求事項を満たしているかについて確認する審査。

#### ■ステージ2審査の目的

- 1) 組織のマネジメントシステムが適用規格の全ての要求事項に適合し、有効性を含むマネジメントシステムの実施を評価すること。
- 2) 該当する法令、規制及び契約上の要求事項を満たすことを確実にするためのマネジメントシステムの能力を確定し、組織自身が特定した目的を達成することを合理的に期待できることを確実にするための有効性を確定し、該当する場合、潜在的な改善の領域を特定すること。

#### ■ステージ2審査の審査項目

《審査計画書》に基づき、以下の事項を含めて確認し、評価する。

- 1) ステージ1審査で回答を求めた事項の適切性の現地での確認
- 2) 適用規格の全ての要求事項に対する適合についての情報及び証拠
- 3) 主要なパフォーマンスの目的及び目標(適用規格の趣旨に整合したもの)に対するパフォーマンスの監視、測定、報告及びレビュー
- 4) 適用可能な法令、規制及び契約上の要求事項を満たすことに関するマネジメントシステムの能力及びパフォーマンス
- 5) プロセスの運用管理
- 6) 内部監査及びマネジメントレビュー
- 7) 受審組織の方針に対する経営層の責任
- 8) セキュリティレビューの実施状況(ISMS)

## 14.2 定期審査

### ① 定期審査とは

組織の認証されたマネジメントシステムが、再認証審査までの期間においても、要求事項を継続して満たしていることの確認を目的とする審査。

#### ■実施時期の目安

定期審査は、再認証の年以外は少なくとも暦年に1回実施する。ただし、初回認証に続く最初の定期審査日は、認証を決定した日から12か月を超えてはならない。

#### ■審査事項

定期審査は、少なくとも以下の事項を含む。

- 1) 内部監査
- 2) マネジメントレビュー
- 3) 前回の審査で特定された不適合について取られた是正処置、及び改善事項に関する運用状況のレビュー
- 4) 苦情の処理
- 5) 組織の目的の達成に関する各マネジメントシステムの意図した結果の達成に関するマネジメントシステムの有効性
- 6) 継続的改善を狙いとする計画的活動の進捗状況
- 7) 継続的な運用管理（是正処置を含む）
- 8) 変更があればそのレビュー
- 9) 認定シンボル、登録マーク、《登録証》及び審査報告書の不適切な使用がないこと。誤解を招くような認証に関する引用がないこと。

## 14.3 再認証審査

### ① 再認証審査とは

マネジメントシステム全体としての継続的な適用性及び有効性、並びに、認証範囲に対するマネジメントシステムの継続的な関連性及び適用性を確認する審査。

#### ■実施時期の目安

再認証審査は組織の認証の有効期限前にすべての認証業務プロセスを完了(認証判定会議にて再認証決定の判定が下されるまで)させる必要がある。そのため、通常の定期審査の実施時期よりも1か月ほど早めの日程で実施する。

#### ■審査事項

再認証審査では、以下の事項を必ず確認する。

- 1) 内部及び外部の変更に対するマネジメントシステム全体としての有効性、並びに認証範囲に対するマネジメントシステムの継続的な関連性及び適用可能性
- 2) 全体のパフォーマンスを高めるために、マネジメントシステムの有効性を維持し、改善し続けることに対する実証されたコミットメント
- 3) 組織の目的の達成、及び当該マネジメントシステムの意図した結果の達成に関するマネジメントシステムの有効性
- 4) 認定シンボル、登録マーク、《登録証》及び審査報告書の不適切な使用がないこと。誤解を招くような認証に関する引用がないこと。
- 5) 認証の利用者から受理した苦情のレビューの結果

## 変更審査

### 変更審査とは

登録組織のマネジメントシステムの認証事項に変更がある場合に、その変更が認証の要求事項に適合していることを検証する審査です。以下の事項を変更する際に、実施されます。

- 1) 登録組織の名称
- 2) 登録組織の事業所の所在地
- 3) 登録組織の製品・活動・サービスの名称  
(組織全体の表記変更だけでなく、中央事業所及び関連事業所に表記される製品・活動・サービスの表記変更も、変更審査対象となります)
- 4) 規格要求事項の適用不可能な要求事項(QMSのみ)
- 5) ISO 適用事業所の拡大・縮小
- 6) ISO 規格が改訂になった時の移行(ただし、この場合「移行審査」と識別して呼称することもあります)



・審査対象人数(各事業所の人数)、「申請者情報」、「参照情報」、適用宣言書(ISMSのみ)の変更は、変更審査の対象ではありません。

・原則として、お客様より受領した変更申請の検証は、直近の定期審査又は再認証審査と併せて行います。ただし、次回の審査より前に登録情報を変更する必要がある場合などは、MIERS「お問い合わせフォーム」からお問い合わせください。(お問い合わせのカテゴリーは、「変更審査(単独)の申し込み」を選択してください。)

## 14.4 フォローアップ審査

① ? フォローアップ審査とは  
不適合(A指摘)の完了を確認するため、是正処置の有効性を検証する現地審査。

### ① お客様への通知



審査チームリーダーは有効な修正及び是正処置であるを検証するために、追加で行う全面的な審査、又は、追加で行う限定的な審査が必要かについて、受審組織に通知します。  
また、現地審査後3ヶ月以内に訪問可能な日を組織と調整し、フォローアップ審査計画書を作成します。



### ② フォローアップ審査の実施



現地にて是正処置の有効性を検証するフォローアップ審査を実施します。



### ③ 是正処置のクローズ



フォローアップ活動の結果、是正処置が適切と判断された場合、是正処置をクローズします。

## 第15章 お問い合わせ先

### MIERS から問い合わせる場合



MIERS の「お問い合わせフォーム」をご利用ください。

### 電話・メールで問い合わせる場合



アームスタンダード業務部までお問い合わせください

TEL

03-3666-8788

MAIL

[miers-post@armstandard.com](mailto:miers-post@armstandard.com)

発行者 アームスタンダード株式会社  
東京都中央区日本橋堀留町 1-10-15  
JL 日本橋ビル  
TEL: 03-3666-8788

・乱丁、落丁本はお問い合わせ頂ければお取り替えいたします。  
・本書の全部または一部を無断で複写複製(コピー)することは、著作権法上での例外を除き、禁じられています。なお複写複製が必要な場合は発行者へお問い合わせください。



## アームスタンダード 認証サービスガイド

---

アームスタンダード株式会社

〒103-0012

東京都中央区日本橋堀留町 1-10-15 JL 日本橋ビル 1F

TEL: 03-3666-8788

<https://www.armstandard.com/>