

札幌司法書士会ADRセンターに関する苦情対応窓口設置規程

(趣旨)

第1条 この規程は、札幌司法書士会ADRセンター設置規則（以下「設置規則」という。）第17条第2項及び札幌司法書士会ADRセンター手続実施規程（以下「実施規程」という。）第43条の規定に基づき、紛争解決手続に関する苦情の取扱いに関し、必要な事項を定める。

(目的)

第2条 この規程は、札幌司法書士会（以下「本会」という。）が運営する札幌司法書士会ADRセンター（以下「センター」という。）に関連して、センターに対する利用者の苦情の申し出に適切かつ迅速に対応し、もって当該事業の質を高め、併せて国民の信頼を確保することを目的とする。

(用語)

第3条 この規程において使用する用語は、設置規則、札幌司法書士会ADRセンター運営規程（以下「運営規程」という。）、実施規程及び裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律（平成16年法律第151号）において使用する用語の例による。

(苦情対応窓口の設置、運営)

第4条 第2条の目的を達成するため、本会に苦情対応窓口を設置し、苦情対応窓口において苦情の申し出につき次条以下の規定に従って対応する。

(苦情の担当)

第5条 苦情は、本会総務部において対応する。

(苦情の受付)

第6条 紛争解決手続に苦情がある者は、次の各号に掲げる事項を記載した書面（ファクシミリ及び電子メールを含む。）を本会の事務局に提出して苦情の申し出をすることができる。

(1) 苦情を申し出る者の氏名又は名称、住所及び連絡先

(2) 苦情の内容

2 苦情の申し出を受けた本会の事務局職員は、苦情受付簿に所定の事項を記載して記録に留める。苦情受付簿の様式は、本会が別に定める。

3 本会の事務局職員は、苦情受付簿に記載した苦情について、速やかに会長、本会の総務部長及びセンター長に報告するものとする。

(苦情の調査)

第7条 本会の総務部は、第6条第3項の規定により報告を受けたときは、速やかに苦情の調査

をし、その苦情に対し適切かつ迅速に対応するものとする。

2 本会の総務部担当役員は、苦情の内容を把握するための調査として、苦情の深刻さ及び重大性に応じて、電話又は面談により、苦情を申し出た者（以下「申出人」という。）、苦情の対象となった本会の会員、運営管理者その他苦情に関係する者から、次の各号について苦情の内容を確認するものとする。

- (1) 申出事実の存否及び評価
- (2) 申出事実の発生に至る全ての事情
- (3) 申出事実が申出人等の関係する者に与えた影響度及び発生の頻度
- (4) 苦情への対応の経過と対策

（苦情の処理）

第8条 本会の総務部担当役員は、前条に規定する調査を終えたときは、その結果を記載した書面を作成して会長及びセンター長に提出するものとする。

2 センター長は、前項に規定する書面が提出されたときは、その内容を考慮し、適切と考えられる措置を講じるとともに、当該措置について、申出人に通知しなければならない。この場合において、センター長は相当と認めるときは、申出人に対して、謝罪その他の措置を講じるものとする。

3 センター長は、前項に規定する措置を講じるに際し、運営委員会に意見を求めることができる。

（対応の終結）

第9条 センター長は、前条第2項により講じた措置の経過及び結果について本会の総務部に報告する。

2 本会の総務部は前項の報告を受けたときは、苦情への対応を終結する。

3 本会の総務部は、前項の規定にかかわらず、次の各号のいずれかに該当する場合、苦情への対応を終結することができる。

- (1) 申出人が不当な目的で苦情の申し出をしたと認められるとき
- (2) 申出人が第7条第2項の調査に協力しないとき
- (3) その他苦情対応窓口による対応が不相当と認められるとき

4 本会の総務部は、前項の規定により苦情への対応を終結した場合には、その旨をセンター長へ報告しなければならない。

（会長への報告）

第10条 本会の総務部は、会長に対し、苦情対応が終結した場合、その経過及び結果について報告する。

2 センター長は、第8条第2項による終結の場合、会長に対し、申出人の満足又は拒否について報告しなければならない。

3 会長は、センター長又は本会の総務部に対し、必要に応じて苦情対応の経過及び結果について書面又は口頭による報告を求めることができる。

(秘密の保持)

第11条 本会の総務部は、その担当した苦情について知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も同様とする。

2 苦情対応に関する保存記録は、非公開とする。ただし、申出人又は苦情の対象となった会員は、会長が相当と認め関係者が同意した場合は、閲覧又は謄写をすることができる。

(規程の改廃)

第12条 この規程を改正し又は廃止するときは、理事会の議決を経なければならない。

附 則

(施行期日)

第1条 この規程は、裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律第5条の認証を取得した日(平成23年6月29日)から施行する。