

行政書士ADRセンター神奈川 苦情対応規程

(目的)

第1条 この規程は、行政書士ADRセンター神奈川（以下「ADRセンター」という。）規則（以下「規則」という。）第29条に基づき、ADRセンターに対する苦情対応のための措置を講ずることにより、もって苦情申出者の権利を保護し、ADRセンターが行う業務の適正と信頼を確保することを目的とする。

(定義)

第2条 この規程において、「苦情」とは、ADRセンターに対する意見、要望、クレーム等のすべてをいう。

2 この規程において、「苦情申出者」とは、ADRセンターに対して、苦情を申し出ている人、組織又はその代表者を言う。

(基本方針の公表)

第3条 ADRセンターは、苦情対応の基本方針を定めて、規則第6条第1項に規程するセンター長及び副センター長並びに第8条第1項に規程する運営委員（以下「運営委員等」という。）、調停人、調停人の候補者（以下「ADRセンターの構成員」という。）に対して周知・徹底をはかるとともに、苦情申出者その他の利害関係人がいつでもADRセンターの苦情対応制度を利用できるよう、説明書、パンフレット、ホームページ等に掲載するなどの方法により公表しなければならない。

(苦情対応の諸原則)

第4条 ADRセンターの構成員は、苦情について、誠実かつ迅速に対応しなければならない。

2 ADRセンターの構成員は、苦情申出者に対し、公平な対応を行わなければならない。

3 ADRセンターの構成員は、不当な要求に対しては、毅然とした対応をしなければならない。

(秘密保護)

第5条 ADRセンターの構成員は、苦情内容並びにそれに含まれる苦情申出者その他の者の個人情報及びプライバシー（以下「情報」という。）を適切に保護し管理するための措置を講じなければならない。

2 情報は、法令及びこの規程が定める場合を除くほか、本人の同意がない限り、他に提供又は公開してはならない。

3. ADRセンターの構成員は、知り得た秘密情報を他に漏らしてはならない。その

任務を終了した後もまた同様とする。

(苦情対応管理責任者)

第6条 規則第6条第1項に規程するセンター長（以下「センター長」という。）は、運営委員等の中から苦情対応管理責任者（以下「管理責任者」という。）を任命する。

2 管理責任者は、ADRセンターの苦情対応に関する最高責任者として、次に掲げる事項について責任と権限を有する。

- 一 苦情対応方針の策定、周知及び見直し
- 二 苦情対応プロセスの確立及び整備
- 三 苦情対応小委員会の委員及び苦情受付担当者の任命
- 四 苦情対応プロセスに関する情報の周知
- 五 苦情対応プロセスの効果的かつ効率的な運用及び維持
- 六 苦情対応に関する教育及び訓練の鋭角、実施、確認
- 七 苦情内容に含まれる個人情報等の保護
- 八 苦情対応プロセスの継続的な監査、改善及び報告
- 九 苦情対応プロセスに関する情報公開
- 十 重要な苦情について、苦情対応小委員会が作成した苦情申出者に対する回答案及び対応策の承認
- 十一 重要な苦情についての苦情申出者との対応

(苦情受付担当者)

第7条 苦情受付担当者は、管理責任者が運営委員又は調停人候補者の中から数名を選任する。

2 苦情受付担当者は、次に掲げる事項について責任と権限を有する。

- 一. 苦情申出者からの苦情の申出の受け
- 二. 苦情の内容、苦情申出者の要望・意向等の確認及び記録
- 三. 前号において確認及び記録した内容についての管理責任者への報告
- 四. 苦情申出者との対応
- 五. 前号の対応の経過及び結果についての苦情対応小委員会への報告

(苦情対応小委員会)

第8条 ADRセンターの内部に苦情対応小委員会を設ける。

2 苦情対応小委員会の構成は次のとおりとする。

- 一. 委員長1名
- 二. 委員5名以内
- 3 委員長及び委員は、委員等又は調停人候補者の中から、センター長が任命する。

- 4 苦情対応小委員会は、次に掲げる事項につき責任と権限を有する。
 - 一 苦情の申出内容についての調査及び検討
 - 二 重要な苦情について、苦情申出者に対する回答案及び対応案の作成
 - 三 前号の回答案及び対応案の管理責任者への報告
 - 四 苦情受付担当者に対する指示
 - 五 上記各号についての活動の報告書への記録

(苦情の申出及び受付)

第9条 苦情の申出は、苦情受付担当者が受け付ける。

2 苦情受付担当者が、苦情申出者からの苦情申出の内容に関与していた場合には、他の苦情受付担当者に替わらなければならない。

3 苦情受付担当者が不在の場合に、苦情の申出があったときには、苦情受付担当者に代って、ADRセンターの構成員が受け付けることができる。

4 前項の規定により苦情の申出を受け付けた者は、直ちに苦情受付担当者にその内容を連絡しなければならない。

5 苦情の申出は、別に定める「苦情申出書」(様式1号)によるほか、この様式によらない文書(電子文書も含む。)、電話又は口頭による申出によっても受け付けることができる。

6 苦情受付担当者は、苦情の受付に際して、以下の事項を別に定める「苦情申出受付・経過記録書」(様式2号)に記録して、速やかに管理責任者に報告しなければならない。ただし、重要な苦情となるおそれがあるものについては、直ちに報告しなければならない。

- 一 苦情の内容
 - 二 苦情申出者の要望・意向
 - 三 苦情対応の経過
- 7 苦情受付窓口については、後記のとおり定める。

(苦情への対応)

第10条 苦情受付担当者は、苦情の受付に際して、苦情申出者に対して、5日以内に何らかの回答を行う旨を伝えなければならない。ただし、苦情申出者の申出の内容及びその対応の経過等の諸事情に基づき、重要な苦情となるおそれがないと判断し、かつ、現に苦情申出者の相談が終了した場合には、この限りではない。

2 苦情対応小委員会の委員等は、苦情受付担当者からの苦情の報告に対して、苦情内容の調査及び検討のため、又は重要な苦情となるおそれがあるため、苦情を申し出た日から5日以内に苦情申出者の苦情申出に対して回答できないと判断した場合には、直ちにその旨を苦情受付担当者に連絡しなければならない。

3 前項の連絡を受けた苦情受付担当者は、直ちに苦情申出者に対して、苦情申出者に対する連絡の日から14日以内の日を回答の期限に定めて、その期限を連絡しなければならない。

ない。

4 苦情対応小委員会の委員長は、担当委員2名以上を選任して、当該苦情の調査及び検討並びに回答案及び対応案の作成などの担当を命ずることができる。ただし、苦情申出者からの苦情申出の内容に関与していた者を選任してはならない。

5 苦情対応小委員会が、重要な苦情であり、かつ、管理責任者による苦情申出者との対応が必要であると判断した場合には、管理責任者に対して苦情申出者との対応を求めることができる。

(記録及び保管)

第11条 苦情受付担当者及び管理責任者は、苦情の受付からその対応の終了までの内容を苦情対応書(様式3号)により記録しなければならない。

2 前項の苦情対応書は、ADRセンター事務局が保管する。

3 第1項の苦情対応書は、管理責任者が承認した者のほか閲覧できない。

4 管理責任者は、第1項の苦情対応書を、苦情内容に含まれる個人情報等を侵害しない範囲内において、ADRセンターの業務及び苦情対応プロセスの監査及び改善並びにADRセンターが実施する研修に役立てることができる。

(教育及び訓練)

第12条 管理責任者は、ADRセンターの構成員に対して、苦情対応プロセスに関する教育訓練を継続的に行わなければならない。

2 ADRセンターの構成員は、苦情対応プロセスに関する教育及び訓練を受講しなければならない。

(監査及び改善)

第13条 管理責任者は、継続的に、この苦情対応プロセスを監査し、苦情対応の基本方針および苦情対応プロセスの改善に努めなければならない。

付則

この規程は、平成22年12月27日から施行する。

(苦情対応の基本方針)

- 1 私たちに対する苦情は、神奈川県行政書士会全体に向けられたものと理解し、組織をあげて最後まで責任のある対応をします。
- 2 私たちは、苦情の申出に対し、誠実かつ迅速に対応します。
- 3 私たちは、苦情申出者及びその申出内容にかかわらず、公平な対応をします。
- 4 私たちは、不当な要求に対しては、毅然とした対応を行います。
- 5 私たちは、苦情申出者の声を真摯に受けとめ、これをADRセンターの全員で共有し、業務の改善に役立てます。
- 6 私たちは、苦情内容及びそれに含まれる苦情申出者その他の個人情報を厳重に保護します。

【苦情受付窓口】

行政書士ADRセンター神奈川

来訪・電話による受付日時

以下の日を除く毎週火曜日、第1木曜日、第3木曜日、第2土曜日、第4土曜日の午後1時から午後4時まで。

1. 年末年始（12月25日から1月7日）
2. 夏季休暇（8月12日から8月18日）
3. 国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する祝日

所在地

横浜市中区山下町2番地 産業貿易センタービル7階

電話番号

045-577-6322

(様式1号)

苦情申出書

平成 年 月 日

行政書士ADRセンター神奈川殿

| | |
|----------|--|
| ふりがな | |
| 氏名 | |
| 生年月日 | |
| 年齢 | |
| 住所 | |
| 連絡方法 | |
| 連絡可能な時間帯 | |
| 職業 | |
| 対象事件名 | |
| 対象日時 | |
| 対象場所 | |
| 対象者 | |
| 申出内容 | |
| 経過・結果 | |
| 担当者 | |
| 受付番号 | |

(様式2号)

苦情申出受付・記録書

平成 年 月 日 作成
行政書士ADRセンター神奈川

| | |
|---------|-------|
| 苦情受付担当者 | 管理責任者 |
| 印 | 印 |

| |
|---|
| ①苦情申出者 氏名 連絡先 |
| ②苦情の内容 |
| ③苦情申出者の要望・意向等 |
| ④5日以内に返答可能な場合の苦情申出者への返答 返答日 月 日 返答者氏名 返答方法 電話・FAX・手紙 |
| ⑤3日以内に返答できない場合の返答期限 平成 年 月 日迄 |
| ⑥備考 |

(様式3号)

苦 情 対 応 書

平成 年 月 日 作成
行政書士ADRセンター神奈川

| | |
|---------|-------|
| 苦情受付担当者 | 管理責任者 |
| 印 | 印 |

| | |
|---|---------|
| ①苦情の調査と確認 調査期限 月 日 調査日 月 日 調査者氏名 調査結果 該当事実有 (根拠) 該当事実無 (根拠) | 問題発生部門 |
| | 苦情受付担当者 |
| ②苦情対応処置の立案 (月 日) | 問題発生部門 |
| | 管理責任者 |
| ③苦情対応の経過及び結果 (月 日) | 問題発生部門 |
| | 管理責任者 |
| ④備考 (反省点及び今後の苦情の予防策等) | 問題発生部門 |
| | 管理責任者 |