

## 苦情対応窓口の設置に関する規程

### (目的)

第1条 この規程は、山形県司法書士会（以下「本会」という。）が開設または運営する相談事業、裁判外紛争解決手続の実施に関する事業及び国民に対して司法書士が提供する法的サービスの拡充に関する事業等に関連して、本会及び本会会員（以下「会員」という。）に対する利用者の苦情申出に適切かつ迅速に対応し、もって事業の質を高め、併せて国民の信頼を確保することを目的とする。

### (苦情対応窓口の設置、運営)

第2条 前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出につき次条以下の規定に従って対応する。

### (苦情対応員)

第3条 苦情は、本会の会長が理事会の承認を得て委嘱した苦情対応員が対処する。ただし、本会の役員、委員及び事務局職員等による口頭の説明等により苦情申出人に対して適切かつ簡易迅速に対応できる場合は、苦情対応員の対処によらないことができる。

2 苦情対応員の任期は、就任後の第2回目の定時総会の終結のときまでとする。ただし、再任されることができる。

3 補欠又は増員により選任された苦情対応員の任期は、他の役員の任期の残存期間と同一とする。

4 苦情対応員が、任期の満了又は辞任により退任した場合において、当該役員の定数を欠くに至ったときは、その役員は後任者が就職するまでその職務を行う。

5 苦情対応員は、本会会則第48条に定める綱紀調査委員または第109条に定める紛議調停委員を兼ねることができない。

### (受付の方法)

第4条 苦情は、申出人の書面（FAX及び電子メールを含む。）による申出により、苦情対応員がこれを受け付ける。ただし、苦情対応員の判断に基づき口頭による申出により受け付けることを妨げない。

2 苦情対応員は、苦情の申出があったときは、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 苦情対応員は、苦情受付簿に記載した苦情については、速やかに会長及び当該苦情の対象となった事業の責任者に報告しなければならない。

### (対応の指針)

第5条 苦情対応員は、苦情に対し、適切かつ迅速に対応するよう努める。

2 苦情対応員は、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、電話または面談により申出人または苦情の対象となった会員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

- 3 苦情対応員は、確認した苦情の内容に応じて、次のいずれかの方法により対応する。
- (1) 申出人に対し、対応方針または処置案について説明し、或いは助言を行なうこと
  - (2) 苦情の対象となった会員に対し、対応方針または処置案について説明し、或いは助言を行なうこと
  - (3) 申出人及び苦情の対象となった会員等との意見交換の場を設営すること
  - (4) 当該活動に関係する本会の理事または委員等に対し、対応方針または処置案について説明し、或いは助言を行なうこと
  - (5) 前各号に定めるほか、会則に定める会長による措置或いは綱紀調査委員会または紛議調停委員会による調査などが必要と認められたときは、その旨を会長に報告すること

(対応の終結)

第6条 苦情対応員は、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。

- (1) 前条第3項第1号乃至第4号の対応について、対応方針または処置の決定事項について申出人に書面または口頭で告知したとき
  - (2) 前条第3項第5号の対応により、苦情が苦情対応員の所管から異動したとき
- 2 苦情対応員は、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出をしたと認められるとき
  - (2) 申出人が第5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

(会長への報告)

第7条 苦情対応員は、会長に対し、苦情対応の経過及び結果について書面で報告する。

- 2 苦情対応員は、前条第1項第1号による終結の場合、申出人の満足または拒否について報告しなければならない。
- 3 会長は、苦情対応員に対し、必要に応じて苦情対応の経過及び結果について書面または口頭による報告を求めることができる。

(申出人等への通知)

第8条 会長は、第6条第1項第1号による終結の場合を除き、苦情申出人に対し、書面または口頭により対応の結果を通知する。

- 2 会長は、苦情の対象となった会員に対し、書面または口頭により対応の結果を通知することができる。

(会長の措置要請)

第9条 会長は、苦情対応員から会長による会員指導等の措置が相当であるとの報告を受けたとき、または苦情対応員の報告内容に照らし会長による会員指導等の措置が相当であると判断したときは、速やかに、その旨を理事会に報告し、適切な措置を講じなければならない。

(苦情対応の回付)

第10条 本会の会員以外の会員に関する苦情の申出がなされたときは、原則として当該会員の所属する司法書士会にその苦情への対応を要請すると共に、日本司法書士会連合会に対して要請を發した旨及びその苦情の概要を通知するものとする。

( 事実調査 )

第 1 1 条 会長は、第 9 条に定める報告を受けた場合或いは紛議調停委員会において苦情対応の検討を行なった結果、会員に対する指導等の措置が必要であるとの報告を受けたときは、本会会則第 1 0 3 条に基づき相当の機関に対して事実調査を命じるものとする。ただし、会長が明らかに措置をする必要がないと認めたときはこの限りでない。

( 秘密の保持 )

第 1 2 条 苦情対応員は、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、申出人また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、閲覧または謄写をすることができる。

( 委 任 )

第 1 3 条 この規程の施行に必要な事項は、細則等として会長が定める。

( 本規程の改廃 )

第 1 4 条 本規程の改廃は、本会の理事会の承認を要する。

附 則

( 施行期日 )

1 この規程は、平成 1 9 年 4 月 2 4 日より施行する。

附 則

( 施行期日 )

1 この規程は、改正司法書士会会則の認可の日 ( 平成 2 4 年 1 月 2 3 日 ) から施行する。

附 則

( 施行期日 )

1 この規程は、平成 2 6 年 7 月 2 5 日 ( 理事会決議の日 ) から施行する。