

# 山梨いのちの電話苦情対応規程

## 第1章 総 則

### (目的)

第1条 この規程は、NPO 法人山梨いのちの電話が実施する事業（以下「法人事業」という。）及び一般社団法人日本いのちの電話連盟の事業（以下「連盟事業」という。）の利用者からの苦情に対して適切な対応を行うことにより、法人事業及び連盟事業の利用者の権利を擁護し、事業の迅速な改善を図るとともに、事業に対する社会的な信頼を向上させることを目的とする。

### (対象とする苦情)

第2条 この規程における苦情とは、事業に対する異議、不服、不満等で、その原因となった事実があった日からおおむね1年以内に申出があったものをいう。

2 前項に掲げる苦情のうち、法令による制度の改善を目的とする苦情は、本規程が取り扱う対象から除外する。

### (苦情申出人)

第3条 事業を現に利用しているか、又は過去に利用したことのある個人は、本規程に基づく苦情を申し出ることができる。（以下、「苦情を申し出る個人」を「苦情申出人」という。）

2 苦情申出人は代理人に依頼して苦情を申し出ることができる。

## 第2章 苦情解決体制

### (苦情解決責任者)

第4条 法人に苦情解決責任者を設置する。

2 苦情解決責任者は、事務局長があたるものとする。

### (苦情解決責任者の職務)

第5条 苦情解決責任者の職務は、次のとおりとする。

1 法人事業について

- (1) 苦情申出内容の原因、解決法の検討
- (2) 苦情解決のための苦情申出人との話し合い
- (3) 苦情解決のため第8条に定める第三者委員に助言を求め、調整を依頼すること
- (4) 苦情原因の改善状況の苦情申出人及び第三者委員への報告

2 連盟事業について

- (1) 苦情申出内容を聴取し、連盟に連絡すること
- (2) 苦情解決のため、連盟の定める苦情処理体制に基づき善処を求めるこ
- (3) 苦情解決のため、連盟に第三者委員をあっせんすること

#### (苦情受付担当者)

第6条 法人に苦情受付担当者を設置する。

- 2 苦情受付担当者は、事務局長が事務局員の中から若干名を任命する。
- 3 苦情受付担当者以外の事務局員は、苦情受付担当者の不在時等に第2条に定める苦情の申出があった場合には、苦情受付担当者に代わって申出を受け付けることができる。
- 4 前項により苦情の申出を受けた事務局員は、遅滞なく苦情受付担当者にその内容を連絡しなければならない。

#### (苦情受付担当者の職務)

第7条 苦情受付担当者の職務は、次のとおりとする。

- (1) 苦情申出人からの苦情受付
- (2) 苦情内容、苦情申出人の意向等の確認と記録
- (3) 苦情内容の苦情解決責任者への報告

#### (法人事業に関する第三者委員)

第8条 法人事業に関する苦情解決における客觀性を確保し、校正・中立な立場から苦情の解決を図るため、法人から独立した第三者委員を設置する。

- 2 第三者委員は次に掲げるうちから（ただし法人の理事は除くものとする）理事長が2名以上を選任し、委嘱する。
  - (1) 監事
  - (2) 学識経験者
  - (3) 医師
  - (4) 弁護士
  - (5) 社会福祉士、精神保健福祉士、臨床心理士

#### (第三者委員の任期)

第9条 第三者委員の任期は2年とする。ただし再任は妨げない。欠員が生じた場合に補充した委員の任期は前任者の残任期間とする。

#### (第三者委員の職務)

第10条 第三者委員は、担当する案件についてそれぞれ単独で業務を行う。ただし、必要に応じて他の第三者委員と協議を行うことができる。

- 2 法人事業に関する苦情解決に関する第三者委員の職務は次のとおりとする。
  - (1) 苦情受付担当者からの苦情内容の報告の聴取
  - (2) 苦情申出人への助言
  - (3) 苦情解決責任者あるいは法人への助言
  - (4) 苦情申出人と苦情解決責任者との話し合いへの立会いと調整ないし助言

(5) 苦情解決責任者からの苦情にかかる事案の改善状況等の報告の聴取

3 苦情解決責任者は、苦情申出人から第三者委員の関与を求められたとき又は第三者委員の関与が相当と認めたときは、担当する第三者委員を指名する。

### 第3章 苦情解決の業務

#### (制度の周知)

第11条 苦情解決責任者は、事業に関するパンフレット及びウェブページへの掲載等により、本規程に基づく苦情解決制度について周知を図らなければならない。

#### (苦情の受付)

第12条 苦情申出は別に定める「苦情申出書」によるほか、様式に寄らない文書、口頭による申出によっても受け付けることができる。

2 苦情受付担当者は、苦情申出人からの苦情受付に際して、次の事項を別に定める「苦情申出受け付け・経過記録書」に記録し、その内容を苦情申出人に確認する。

(1) 苦情の内容

(2) 苦情申出人の要望

(3) 連盟及び第三者委員への報告の要否

(4) 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言と立会いの要否

#### (苦情の報告・確認)

第13条 苦情受付担当者は、受け付けた苦情を苦情解決責任者に報告し、必要がある場合は第三者委員にも報告する。ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を希望しない場合はこの限りではない。

2 苦情受付担当者は、当初等匿名による苦情があった場合にも、苦情解決責任者に報告し必要な対応を行う。

3 苦情受付担当者から苦情申出の報告を受けた苦情解決責任者は、苦情内容を確認し、別に定める「苦情受付報告書」によって、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。通知は、原則として苦情申出のあった日から2週間以内に行わなければならない。

#### (法人事業に関する苦情解決に向けた対応)

第14条 苦情解決責任者は、法人事業に関する苦情について苦情申出の内容を解決するため、苦情申出との話し合いを実施する。ただし苦情申出人が同意する場合には、解決策の提示をもって話し合いに代えることができる。

2 前項による話し合い又は解決策の提示は、原則として苦情申出のあった日から1か月以内に行わなければならない。

3 苦情申出人又は苦情解決責任者は必要に応じて第三者委員に助言を求めることができる。

4 第三者委員は必要に応じて苦情申出人と苦情解決責任者との話し合いに立会い、双方を調整し、双方に助言することができる。

- 5 苦情受付担当者は、話し合いの結果や改善を約束した事項を別に定める「話し合い結果記録書」により記録する。

(連盟事業に関する苦情解決に向けた対応)

- 第15条 苦情解決責任者は、連盟事業に関する苦情について、苦情申出の内容を解決するため申出内容を連盟に連絡し、併せて連盟が定める苦情処理体制に基づき善処を求めるものとする。
- 2 法人は、連盟から法人の設置する第三者委員のあっせんを求められた場合、これに協力する。
- 3 第三者委員は、連盟の設置する第三者委員に準じて対応することができるものとし、法人はこれに協力する。

(苦情解決に向けた記録・結果報告)

- 第16条 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経緯と結果について、書面により記録する。
- 2 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び第三者委員に対して別に定める「改善結果（状況）報告書」により報告する。
- 3 報告は、原則として話し合いを終了した日から1か月以内に行わなければならない。

(解決結果の公表)

- 第17条 苦情解決責任者は、定期的に苦情解決結果及び苦情原因の改善状況を第三者委員に報告する。
- 2 事業の質と信頼性の向上を図るため、本規程に基づく苦情解決の対応状況について、個人情報に関する事項を除き、事業報告に表示する。

附 則

この規程は、2018年（平成30年）5月19日から施行する。