

埼玉司法書士会苦情対応委員会規程

(目的)

第1条 本規程は、埼玉司法書士会（以下「本会」という。）が行う事業（以下「本会事業」という。）の利用者及び会員に関する苦情への対応について必要な事項を定め、これらの苦情への適切かつ迅速な対応を図ることによって、本会事業及び会員の業務並びに司法書士制度に対する国民の信頼を確保することを目的とする。

(苦情の対応)

第2条 本会は、本会事業利用者（ただし、会員を除く。以下同じ。）の次に掲げる苦情への対応をする。

- (1) 本会紛議調停手続利用者の苦情
- (2) 本会調停センター利用者の苦情
- (3) 本会の相談事業利用者の苦情
- (4) その他の事業に関する苦情

2 本会は、会員に関する次に掲げる苦情への対応をする。ただし、司法書士法（昭和25年法律第197号。以下「法」という。）第59条に規定する紛議の調停、法第49条に規定する措置請求又は法第61条に規定する注意勧告を求めることを目的とするものを除く。

- (1) 会員の業務に関する依頼者の苦情
- (2) 会員間の苦情
- (3) その他会員に対する苦情

(苦情対応委員会)

第3条 本会は、苦情の対応を行うため苦情対応委員会（以下「委員会」という。）を設置する。

- 2 委員会に10名以内の苦情対応委員（以下「委員」という。）を置く。
- 3 委員の互選により委員長及び副委員長各1名を定めるものとする。
- 4 委員長は、委員会を主宰し、その事務を統括する。
- 5 委員長に事故があるときは、副委員長がその職務を代行し、委員長が欠けたときは、副委員長がその職務を行う。
- 6 委員会は、委員長がこれを招集し、出席委員の過半数により決する。
- 7 第6条第1項の規定により担当委員が選任されたときは、担当委員の過半数による決定を委員会の決定とみなす。ただし、委員長又は担当委員のいずれか1名でも委員会の決議に

よるべきとの意見を表明した事項の決定及び第11条に規定する会長指導等の措置に関する意見を付す決定については、この限りでない。

(委員)

第4条 委員は、理事会の承認を得て会長が委嘱する。

2 委員の任期は、会長の任期と同一とする。ただし、後任者が選任されるまでその職務を行う。

3 委員は、会則第48条第2項に規定する綱紀調査委員又は会則第109条に規定する紛議調停委員会の委員を兼ねることはできない。

(苦情の受付)

第5条 第2条の苦情がある者は、次に掲げる事項を記載した書面（ファクシミリを含む。以下「苦情申出書」という。）を本会事務局に提出して苦情の申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 本会の事務局職員（以下「事務局職員」という。）は、苦情申出書が提出されたときは、別に定める苦情受付簿に所定の事項を記録して受け付ける。苦情を申し出る者（以下「申出人」という。）から苦情の申出事実を裏付ける書面等が提出された場合は、これを苦情申出書に添えておくものとする。

3 第1項の規定にかかわらず第2条第1項第1号ないし第3号及び同条第2項第1号の苦情であつて苦情の内容が簡明なときは、口頭により申出を受け付けることができる。この場合、事務局職員は、苦情申出書に代えるため、第5条第1項の事項を録取した別に定める苦情受付票を作成するものとする。

4 事務局職員は、前二項の規定により受け付けた苦情を委員会に報告するものとする。その苦情が第2条第1項の苦情である場合には、その苦情の内容を苦情の対象となった事業の担当者に通知するものとする。

(苦情の調査等)

第6条 委員会は、前条第4項の報告を受けたときは、速やかに当該苦情の調査及び対応に当たる委員（以下「担当委員」という。）3名以上を選任する。

2 担当委員は、申出人、及び苦情の対象となった本会事業の担当者又は会員（以下「苦情対象者」という。）について、電話又は面談により、次に掲げる事項を調査するものとする。

(1) 申出事実の存否及び評価

- (2) 申出事実の発生に至る事情
- (3) 申出事実が申出人等に与えた影響
- (4) 苦情への対応の経過と措置

3 委員長が相当と認めるときは、前項の調査を委員長が指名する委員、事務局長又は事務局職員に担当させることができる。

(苦情への対応)

第7条 担当委員は、確認した苦情の内容に応じて、次のいずれかにより対応する。ただし、前条第3項の規定により調査を担当させた者があるときは、委員長がその者に対応を指示することができる。

- (1) 申出人の事実認識等に相違があると認めるときは、誤解を解くための説明を試みること。
- (2) 申出人に対して、対応方針を説明し、又は対応についての助言をすること。
- (3) 苦情対象者に対して、対応方針を説明し、又は対応についての助言を行うこと。
- (4) 申出人と苦情対象者との間の意見調整の場を設けること。
- (5) 苦情の目的が、法第59条に規定する紛議調停、法第49条に規定する措置請求又は法第61条に規定する注意勧告を求めるものであるときは、これらの手続を教示すること。

2 担当委員は、苦情の調査結果及びその対応方針をその都度、書面で委員会に報告するものとする。前条第3項の規定によって調査を担当し、又は第1項ただし書の規定により指示を受けて苦情の対応を行った者についても同様とする。

3 第5条第2項後段の書面等があるときは、これを前項の報告書に添えるものとする。

4 担当委員は、苦情対応について委員会に助言を求めることができる。

5 委員会は、必要があるときは、担当委員に助言することができる。

6 事業の所管の長は、苦情に対応する改善措置（以下「措置」という。）を行ったときは、その措置の内容を委員会に報告するものとし、委員会はこれを担当委員に通知する。

7 委員会は、本会に対して必要な改善をすべきことを勧告することができる。

8 本会は、前項の勧告を尊重しなければならない。

(対応の終結)

第8条 委員会は、次に掲げるときは、苦情の対応を終結する。

- (1) 苦情の申出が取り下げられたとき。
- (2) 申出人の誤解が解けたとき。
- (3) 苦情の目的が前条第1項第5号に規定する手続のいずれかを求めるものであって、申出人がこれらの手続をとったとき。

2 委員会は、次の各号のいずれかに該当する場合には、苦情の対応を終結することができる。

- (1) 申出人が苦情の対応又は措置に同意したとき。
- (2) 前条第1項第2号の対応方針又は措置に関する決定事項を申出人に書面又は口頭で告知したとき。
- (3) 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。
- (4) 申出人が第6条第2項の調査に協力しないとき。
- (5) 第2条第2項の苦情の申出であって、苦情の対象となった会員が第6条第2項の調査に協力しないとき。
- (6) 苦情の目的が前条第1項第5号に規定する手続のいずれかを求めるものであって、その手続をとるよう教示したにもかかわらず申出人がこれらの手続をとらないとき。
- (7) その他苦情の対応によることが不相当と認められるとき。

(会長への報告)

第9条 委員会は、苦情の対応を終結したときは、その経過及び結果を会長に報告するものとする。

2 前条第2項第2号の規定により苦情の対応を終結したときは、対応方針又は措置に関する委員会の決定事項についての申出人の満足又は拒否を併せて報告するものとする。

3 会長は、必要に応じて担当委員並びに第6条第3項及び第7条第1項ただし書の規定により苦情の対応を行った者にその経過及び結果の報告を求めることができる。

(申出人等への通知)

第10条 委員長は、第8条第2項第1号の規定により苦情の対応を終結した場合を除き、申出人に書面又は口頭により苦情の対応の結果を通知するものとする。

2 委員長は、苦情対象者に書面又は口頭により苦情の対応の結果を通知することができる。

(会長指導等の措置)

第11条 委員会は、苦情の対象となった会員に対して会則第104条の規定による会長の指示又は指導をすることを相当と認めるときは、第9条第1項の報告に会長指導等の措置に関する意見を付すことができる。

(秘密の保持)

第12条 委員、事務局長及び苦情の対応に関わった事務局職員は、苦情への対応によって知り得た秘密を漏らしてはならない。その役職を退き、又は退職した後も同様とする。

(記録の非公開)

第13条 苦情の対応に関する記録は、非公開とし、苦情の対応の終結の日から10年間保存するものとする。

2 本会は、第2条第2項の苦情の申出人及び苦情の対象となった会員に、苦情の対応に関して相手方が提出した書面の内容を、正当な理由なく他の目的に利用し又は公開しないよう求めるものとする。ただし、相手方の同意を得ている場合はこの限りでない。

3 本会は、前項の書面の内容が公開されたことを知ったときは、同項ただし書の場合を除き、公開をした申出人又は苦情の対象となった会員に、公開を取り止めるよう求めるものとする。

附則

(施行期日)

1 この規程は、平成4年4月1日から施行する。

附則

(施行期日)

1 苦情処理委員会規則を苦情処理委員会規程と改称し、旧規程を会則改正の施行に伴う諸規則の整理に関する平成15年1月25日総会決議のとおり読み替える。改称及び読替の後の規程は、改正会則の施行の日(平成15年4月1日)から施行する。

附則

(施行期日)

1 この規程は、平成19年4月1日から施行する。

附則

(施行期日)

1 この規程は、埼玉司法書士会綱紀調査委員会規則の施行日(平成24年8月31日)から施行する。

附則

(施行期日)

1 この規程は、平成24年12月8日から施行する。ただし、施行日前に受け付けた苦情処

理事案については、なお従前の例による。

附則

(施行期日)

- 1 この規程は、平成26年2月22日から施行する。ただし、この規程の施行の際、現に受け付けている苦情事案については、なお従前の例による。

附則

(施行期日)

- 1 この規程は、平成28年3月19日から施行する。

(個人情報等取扱規程の一部改正)

- 2 埼玉司法書士会個人情報等取扱規程第2条第11号中、「苦情処理委員」を「苦情対応委員」に改め、同日から施行する。

(調停センター運用規程の一部改正)

- 3 埼玉司法書士会調停センター運用規程を次のように改正し、埼玉司法書士会調停センター設置規則の改正の日から施行する。

第5条第1項中、「苦情処理委員」を「苦情対応委員」に、第48条第3項中、「苦情処理委員」を「苦情対応委員」に、第54条第1項中、「苦情処理委員会」を「苦情対応委員会」に、同条第3項中、「埼玉司法書士会苦情処理委員会規程」を「埼玉司法書士会苦情対応委員会規程」に、同条第4項中、「苦情処理委員会委員」を「苦情対応委員会委員」に、第57条中、「苦情処理委員」を「苦情対応委員」にそれぞれ改める。