

苦情等対応規程

[制定 令和6年9月30日
最終改定 令和6年9月30日]

（目的）

第1条 この規程は、公益社団法人におい・かおり環境協会（以下、「本協会」という。）が行う事業に関する異議申立て、苦情等及び紛争（以下「苦情等」という。）の処理に関して必要な事項を定めるものである。

（定義）

第2条 本規程において「苦情等」とは、本協会が実施する業務に対する、本協会の全ての理事、監事、常勤職員及び契約職員（以下「役職員等」という。）以外の外部の者からの不満足や異議の表明をいい、法令及び本協会規程等の遵守に係わるものを含む。

2 前項の規定にかかわらず、個人情報等の苦情等については、個人情報等保護管理規程に定めるところによる。

（苦情等の範囲）

第3条 申立てを受け付ける苦情等の内容は、次のものとする。

- 一 本協会が実施する業務の内容に関するもの
- 二 理事会の議決等、本協会の運営に対するもの
- 三 本協会が認定する資格、事業所、器材に関するもの
- 四 本協会が発行する書籍の掲載内容や広告に関するもの
- 五 受託事業に関するもの
- 六 環境改善支援業務に関するもの

2 前項の規定にかかわらず、次の各号に掲げる事項は、苦情の申立てを受け付けない。

- 一 裁判所において、係争中の事項または既に裁判所において判決等のあった事項
- 二 当該苦情等に関わる事実があった翌日から起算して、1年を経過している事項
- 三 この規程に基づいて既に受け付けを済ませている事項
- 四 臭気判定士に関わる事項

（苦情解決責任者）

第4条 会長は、事務局長を苦情解決責任者として指命する。

2 事務局長が不在、又は事務局長への苦情等の申立てがあった場合には、会長は他者を苦情解決責任者として指命する。

3 申立てがあった苦情等は、苦情解決責任者が一元的に管理する。

4 苦情解決責任者は、次の職務を執行する。

- 一 苦情等申立て内容の原因、解決方策の検討
- 二 苦情を申立てた者（以下「苦情申立人」という。）との苦情等解決のための話し合い及び改

善事項の提示

三 運営検討会議及び理事会に対する、苦情申立人の氏名、苦情等の内容、原因及び改善事項等の報告

（苦情等の受付及び取り扱い方法）

第5条 苦情等は、電話、電子メール、郵便、ファックス等のいずれの手段により、受付ける。また、匿名個人からの苦情等も受け付けることとする。ただし、匿名個人からの苦情等については、本協会内部で対処方法を検討するが、当該匿名個人に対してはその内容を回答しないものとする。

2 苦情等の申立てがあった場合、本協会の職員は、苦情受付記録（様式1）に必要事項を記録し、遅滞なく苦情解決責任者にその内容を連絡しなければならない。

（苦情解決に向けた話し合い）

第6条 苦情解決責任者は、苦情申立の内容（匿名個人からの苦情等を除く。）を解決するため、苦情申立人との話し合いを実施する。ただし、苦情申立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 前項による解決策の提示は、原則として苦情申出のあった日から30日以内に行わなければならない。

3 苦情解決責任者は、必要に応じて運営検討会議に助言を求めることができる。

4 運営検討会議は、苦情内容を確認の上、必要に応じて苦情解決責任者に解決策について助言を行う。

（苦情解決に向けた記録・結果報告）

第7条 苦情解決責任者は、苦情受付から苦情原因、苦情解決までの経過と改善事項等を苦情解決報告書（様式2）を用いて記録する。

2 苦情解決責任者は、改善事項について、苦情申立人及び運営検討会議に対して苦情解決報告書（様式2）により報告する。

（解決結果の公表）

第9条 苦情解決責任者は、苦情原因の解決状況、苦情解決までの経過、及び改善事項を個人情報に関係する事項を除いて、理事会に報告する。なお、個人情報に関わる事項については「個人情報保護管理規程」に基づき、細心の注意をもって情報管理に努めるものとする。

（裁判管轄）

第10条 この規程に定める苦情等に関する訴訟の起訴等は、本協会の所在地を管轄する裁判所に行うものとする。

（その他）

第11条 本規定に定めることのほか、苦情処理について必要な事項に関しては、会長が必要に応じて別に定める。

（改廃）

第12条 この規程の改廃は、理事会の決議を経て行う。

附則（令和6年9月30日第2回通常理事会承認）

改定後の規程は、令和6年9月30日より施行する。

様式 1

苦情受付記録（苦情受付者記入）

| | | | |
|-------------|---|------------------------------|--|
| 苦情受付N o . | | (受付期日を西暦と期日で表記 例 ; 20241031) | |
| 苦情受付日時 | 年 月 日 () : | 苦情受付者 | |
| 苦情の受付方法 | 電話、e-mail、F A X、郵便、その他 () *該当するものに○を付ける。 | | |
| 苦情申立人 | 氏名 | | |
| | 会員・非会員 | 会員 : (法人会員、個人会員、賛助会員) 非会員 | |
| | 所属 | | |
| | 連絡先 | TEL : 【携帯可】 | |
| | | e-mail : | |
| 住所等 | | | |
| 苦情の発生日 | 年 月 日 () | | |
| 苦情の発生場所 | | | |
| 苦情の内容等 | | | |
| 備考 | | | |
| 苦情解決責任者への連絡 | 年 月 日連絡済み | | |
| 苦情の受理 | <input type="checkbox"/> 苦情として受理する。 <input type="checkbox"/> 苦情として受理しない。 (苦情解決責任者 ; 印) | | |

様式 2

苦情解決報告書（苦情解決責任者記入）

| | | |
|--------------------------|--|-------------------|
| 苦情受付N o . | (受付期日を西暦と期日で表記 例 ; 20241031) | |
| 苦情受付日時 | 年 月 日 () : | |
| 苦情申立人 | 氏名 | |
| | 所属 (任意) | |
| | 連絡先 | TEL : e-mail : |
| 苦情の発生日 | 年 月 日 () | |
| 苦情の発生場所 | | |
| 苦情の原因 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 一次原因 ・ 二次原因 ・ 三次原因 | |
| 運営検討会議よりの助言 | | |
| 改善事項 | | |
| 苦情申立人への報告 | 年 月 日連絡済み | |
| 水平展開 (類似事項への 予防措置) | | |