

特定非営利活動法人日本パラ・パワーリフティング連盟
苦情処理規程

(目的)

第1条 この規程は当連盟が受ける苦情の処理について、その責任体制を明確にするとともに、処理ルールを定め、適切な苦情処理を図ることにより、有料職業紹介事業者としての高い公共性を具現することを目的とする。

(苦情処理の原則)

第2条 苦情処理に当たっては、事実に基づき、誠意をもって迅速かつ適切な処理に当たるものとする。

(苦情処理統括責任者)

第3条 苦情処理の責任者は理事長とする。理事長は、苦情処理委員会を臨時で招集し、若干名の委員会委員を指名し、以下の職務を行う。

1. 苦情処理規程の作成、見直し、変更及び保管
2. 全役員・選手に苦情処理規程の周知徹底
3. 苦情案件の受付処理状況の統括
4. 苦情処理に関する関係行政機関等からの指導等への対応及びその関係者への周知
5. 苦情処理委員会の招集
6. その他本規定の各条に規程される事項

(苦情処理の窓口)

第4条 苦情は、原則としてその案件の紹介を担当した者が窓口となって受け付けると共に、責任を持ってその処理に当たるものとする。なお、その者が対応できない場合は理事長が指名する者が対応するものとする。

(苦情処理表)

第5条 苦情担当者は、苦情の申し出を受けた年月日、苦情の内容、対応の経過等について、苦情処理表に記録し、適宜、理事長にその内容を報告するものとする。

(苦情処理委員会の招集)

第6条 理事長は必要に応じて苦情処理委員会を招集し、苦情案件の処理方針等について意見を求めるものとする。

(関係機関との連携)

第7条 理事長は関係法令に照らし、違法または不法な内容を含む苦情等専門的な相談援助を必要とする苦情については、関係行政機関等と連携して対応するものとする。

(苦情受付窓口の周知)

第8条 理事長は苦情受付の窓口を連盟関係者に周知しなければならない。

(苦情処理に関する情報の整理、活用)

第9条 理事長は、適切かつ迅速に苦情処理を行うことが出来るよう、関係法令、苦情処

理の具体例等、苦情処理に関する必要な知識・情報の習得に努めるとともに、苦情処理を行った場合には、その内容や問題点について、整理し、その後の苦情処理への対応に活用するものとする。

(個人情報の保護)

第10条 苦情処理に携わる者は、苦情処理に関して個人情報を知ったときは、別途定める個人情報保護規定に則り適正な管理を行わなければならない。

(守秘義務)

第11条 苦情処理に携わる者は、処理に際して知り得た個人情報を正当な理由なく第三者に漏らしてはならない。

附則

この規程は令和4年7月24日より施行する。