

## 別記 7 (程43-1)

### 苦情・異議申立て及び紛争処理要領

#### (総則)

第1条 (登録実施事務規程第43条第1項に基づき) 本会に登録申請者、登録木材関連事業者又はその他の者から、持ち込まれる苦情、異議申立て及び紛争の処理については、この要領に従って処理するとともに、再発防止に努めるものとする。

#### (処理手順)

第2条 協会が行った登録等の業務について、申請者等からの苦情又は異議の申立てがあった場合には、苦情等の内容の調査及び対応について、次の手順等により行う。

- (2) 申請者等からの苦情又は異議申立てを受理した場合には、その旨を申立者に通知するものとする。
- (3) 苦情等の内容が事実に基づくものかどうかの調査を行うため、理事長は調査対応者(対応責任者)を選任し、当該事案についての実態調査を行うものとする。
- (4) 調査対応者(対応責任者)はこの苦情又は異議申立てにかかわる登録等の業務に直接関与した者又は過去2年間において申立者と利害関係を持ち、若しくは利害関係を有する機関に雇用されていた者は選任しないものとする。
- (5) 調査内容は、書面で理事長に報告して対応を協議するが、その内容によっては、苦情処理検討委員会(仮称)を設置して、対処するものとする。

#### (処理方法等)

第3条 前条の規定に基づき調査された内容について、次の分類等により処理策を検討するものとする。

- (1) 協会の責任に帰すものと判断された内容については、謝罪及び改善で対応すべきものか、又は財貨により弁済すべきものかどうかを判断する。
  - ア 謝罪及び改善で対応すべきものについては、早急に改善策を作成し、会長の決済を経て当事者に謝罪を行うとともに、改善策を提示して了解を得ることとする。
  - イ 財貨の弁済をすべき場合にあっては、会長にその旨を報告するとともに、会計部門と相談をして、会計上の処理を明確にして、対応するものとする。
- (2) 協会の責任に帰すものではないと判断された内容については、その原因を作った当事者に口頭又は文書をもって、事実関係の説明とその原因の除去について相談又は指示をする。

#### (処理に関する記録の保持及び申立て者への通知)

第4条 協会に持ち込まれた苦情や異議申立て等についてはその受付、調査内容及び処理に伴う所要の経緯などについて、苦情・異議申立処理簿を作成して記録するとともに、一

件書類を保存して、事後の再発防止対策に役立てることとする。

2 異議申立てについては、処理の結果を申立者に文書で通知し、苦情処理については、可能な場合、苦情処理の結果を申立者に通知する。

#### (再発防止対策)

第5条 理事長は、処理の如何にかかわらず、苦情や異議が発生した原因を客観的な立場で究明し、再度かかる事故が発生しないよう関係規程、実施要領等の文章表現上の問題点の是正及び改善について早急に対処するほか、関係職員に周知徹底して、再発防止に努めるものとする。

#### (情報の公開)

第6条 協会は、一連の関係処理後、苦情の内容及び処理、再発防止策について速やかに本会が運営するインターネットにより一連の関係処理の概要を公開するものとする。

#### (附則)

この要領は平成29年11月20日より施行する。