

別記 11（規程第 43 条第 1 項）

苦情・異議申立て及び紛争処理要領

（総則）

第 1 条

この要領は、一般社団法人日本森林技術協会（以下「協会」という。）が「合法伐採木材の流通及び利用の促進に関する法律」（平成 28 年法律第 48 号）等に基づいて行う木材関連事業者の登録に関する業務について、協会が定めた登録実施事務規程第 43 条第 1 項に基づき、協会に登録申請者、登録木材関連事業者又はその他の者（以下「申立者」という。）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定めてものであり、この要領に従って適正に処理するとともに、その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、申立者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。

- (1) 申立者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。
- (2) 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。
- (3) 調査対応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 年間に於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。
- (4) 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を設置し、詰問した上で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、理事長の決裁を経て申立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、理事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①受付年月日、②異議申立者、③異議の内容、④対応及び処理経過、⑤是正・予防処置内容、⑥情報の開示を内容とする苦情・異議申立処理簿（別記14）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。

(情報の開示)

第6条

協会は、第2条から第5条に係る一連の関係処理が終了した後、苦情の内容及び処理、再発防止策について速やかに協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開示するものとする。

(附則)

この要領は、令和7年4月1日より施行する。