

社労士会労働紛争解決センター福島苦情取扱規程

(趣旨)

第1条 この規程は、社労士会労働紛争解決センター福島規程（次条第1項において「センター規程」という。）第19条第2項及び第20条の規定に基づき、あっせん手続に関する苦情の取扱いに関し必要な事項を定める。

(用語)

第2条 この規程において使用する用語は、特に定めがある場合を除き、センター規程及び社労士会労働紛争解決センター福島和解手続規程において使用する用語の例による。

(苦情対応の基本理念)

第3条 苦情の対応に関与する者は、あっせん委員の独立性に配慮しつつ、迅速かつ適切な対応を心がけなければならない。

2 苦情の対応に関与した者は、苦情の対応に関し知り得た秘密を漏らしてはならない。

(苦情の申出)

第4条 あっせん手続に関し苦情がある者は、センターに苦情を申し出ることができる。

2 苦情の申出は、苦情申出書（苦情を申し出る者の氏名又は名称（法人にあっては代表者の氏名を含む。）、連絡先及び苦情の内容を記載した書面をいう。以下同じ。）をセンターに提出（ファクシミリによる送信を含む。）してしなければならない。

3 運営委員又は事務局職員は、苦情申出書が提出されたときは、その内容を確認し、不備があると認められるときは、苦情を申し出た者（以下「苦情申出者」という。）に、相当の期間を定めて、その期間内に補正するよう求めることができる。ただし、苦情申出者が補正を拒んだとき又は定めた期間内に補正がされないときは、苦情申出書の余白にその旨を付記するものとする。

(苦情の調査審議)

第5条 センター長は、苦情申出書が提出されたとき（前条第3項の規定により運営委員又は事務局職員が苦情申出書の補正を求めたときは、当該補正がされたとき又は補正期間が満了したとき）は、運営委員会を招集して、当該苦情の処理方針について審議をするものとする。

2 センター長は、前項に規定する苦情の審議に先立ち、運営委員のうちから1人を苦情相談員に指名し、次条第1項に規定する調査をさせるものとする。

(苦情の調査)

第6条 苦情相談員は、苦情の申出に係る案件について、次の各号に掲げる方法により調査するものとする。

(1) あっせん記録その他のあっせん手続に関する文書の閲覧

(2) 紛争の当事者である者又はあつた者、運営委員、あっせん委員、事務局職員その他あつせ

ん手続の関係者に対する事実関係の聴取

- (3) 前2号に掲げるもののほか、苦情相談員が苦情の調査に必要と認めるものであって、センター長から承認を得た方法
- 2 苦情相談員は、苦情の調査が終了したときは、その調査結果を運営委員会に報告しなければならない。

(苦情の申出に対する対応)

- 第7条 運営委員会は、前条第2項の調査結果に基づき、苦情に対する処理方針を決定し、当該苦情の申出に対する措置を講じるものとする。
- 2 センター長は、苦情の申出に対する処理方針及びこれに基づき講じた措置を記載した書面を作成し、当該書面を苦情申出者に送付する方法により通知するとともに、あっせん手続の信頼性の維持又は回復を図るために必要と認める場合には、苦情申出者に対し、口頭での事情説明、陳謝その他の措置を講じるものとする。
- 3 センター長は、前項に規定する通知をしたときは、その旨及び通知の内容を、会長に速やかに報告するものとする。

(あっせん委員等への通知)

- 第8条 センター長は、苦情の申出があったこと及びこれに対して講じた措置を記載した書面を作成し、当該書面を苦情の対象となったあっせん委員その他あっせん手続に関与した者に交付するものとする。ただし、苦情の内容、苦情の申出に係る案件の性質及び進行状況、苦情申出者の意向その他の事情にかんがみ、通知をすることが適当でないとき、この限りでない。

(苦情の申出によらない調査)

- 第9条 センター長は、あっせん手続において適正迅速な紛争解決が著しく阻害されていると認められる場合又は過去に阻害されたことが疑われる場合は、苦情申出書が提出されていない場合であっても、あっせん手続に関する調査をすることができる。
- 2 第5条から前条までの規定は、前項の調査をする場合について準用する。

(規程の改廃)

- 第10条 この規程を改正し、又は廃止するときは、本会理事会の議決を経なければならない。

附 則

(施行期日)

- この規程は、平成21年12月1日（裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律第5条の認証を取得した日）から施行する。