

一般社団法人日本ボッチャ協会
第三者委員会規程

(目的)

第1条 一般社団法人日本ボッチャ協会（以下「本協会」という。）に登録している会員およびその家族またはその代理人等（以下「会員等」という。）からの苦情の申し立て（以下「苦情申出人」という。）に対し、それら苦情申出人からの苦情の解決に当たって、社会性や客観性を確保し、会員等の立場や特性に配慮した適切な対応とその解決を図るため、第三者委員会を設置することを目的に定める。

(選任及び任期)

第2条 苦情申出人からの苦情の解決に社会性や客観性を確保し、会員等の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため、第三者委員を委嘱する。

2 第三者委員は、3人以上とし、公平性・中立性を確保できる者の中から、理事会の承認を受けて代表理事が委嘱する。

3 第三者委員の任期は2年間とする。また、再任を妨げないものとする。

4 第三者委員に欠員が生じた場合は、第2項に基づき速やかに選任するとともに、その任期は、前任者の残期間とする。

(第三者委員会の開催)

第3条 第三者委員会は、苦情申出人から苦情の申出があり、苦情解決責任者がその報告を受けた後、必要に応じて開催する。

2 第三者委員会は、苦情について事実関係を確認し、その対応を検討し、苦情の適切な解決に努める。

3 第三者委員会は、必要に応じて本協会の役員及び職員等に対して第三者委員会への出席を求めることができる。

(職務)

第4条 第三者委員は、次の職務を行う。

- (1) 苦情受付担当者が受け付けた苦情内容の報告聴取
- (2) 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知
- (3) 会員等からの苦情の申出の直接受付
- (4) 苦情申出人への助言
- (5) 本協会への助言
- (6) 苦情申出人及び苦情解決責任者の話し合いの立会い及び助言
- (7) 苦情解決責任者からの苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取
- (8) 日常的な状況把握と意見の傾聴

(第三者委員への報酬)

第5条 第三者委員の報酬は、中立性の確保のため、交通費等の実費弁償を除き無報酬とする。

(守秘義務)

第6条 第三者委員は、職務で知り得たことを他に漏らしてはならない。また、その職を退いた後も同様とする。

(会員等への周知)

第6条 苦情解決責任者は、本協会ホームページやフェイスブックで会員等に対して苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名、連絡先及び苦情解決の仕組みについて周知するものとする。

(苦情の受付)

第7条 苦情受付担当者は、会員等からの苦情を随時受け付ける。ただし、不在の場合などにおいては他の職員が受け付けるものとし、第三者委員も直接受け付けることができる。

2 前項に基づき受け付けた苦情は、当該苦情を受け付けた者が苦情報告書に記載する。

(苦情受付の報告及び確認)

第8条 苦情受付担当者は、前条第1項に基づき受け付けた苦情はすべて苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を明確に拒否する意思表示をした場合は、この限りでない。

2 投書やインターネット等による匿名の要望等については、苦情受付担当者はすべて第三者委員に報告し、必要な対応を行う。

3 第1項に基づき苦情の報告を受けた第三者委員は、その内容を確認し、苦情受付通知書により苦情申出人に報告を受けた旨を通知するものとする。

(苦情解決に向けての話し合い)

第9条 苦情解決責任者は、第三者委員会の結論等を踏まえ、苦情申出人との話し合いによる解決に努め、理解を得るものとする。この場合において、苦情申出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言又は立会いを求めることができる。

2 第三者委員の立会いによる苦情申出人と苦情解決責任者との話し合いは、次により行うものとする。

(1) 第三者委員による苦情の内容の確認

(2) 第三者委員による解決案の調整及び助言

(3) 話し合いの結果及び改善事項等の書面での記録及び確認

(苦情解決結果報告書の提出)

第10条 苦情解決責任者は、苦情解決の結果について、速やかに苦情解決結果報告書を作成し、第三者委員及び苦情申出人に提出するものとする。

(苦情解決の記録・報告)

第11条 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過及び結果について書面に記録し、これを保管する。

2 苦情解決責任者は、6か月ごとに苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。

3 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び第三者

委員に対して、6 か月経過後に報告する。

(解決結果の公表)

第12条 苦情及びその解決の結果については、個人情報に関するものを除き、事業報告書又はホームページ等実績を掲載し、公表するものとする。

(その他)

第13条 この規程に定めるもののほか、第三者委員及び第三者委員会の運営に関し必要な事項は、代表理事の専決事項によるものとする。

付 則

- 1 この規程の改廃は理事会がこれを行う。
- 2 この規則を実施するために必要な書式は別に定める。
- 3 この規程は令和2年1月6日より実施する。