

ハラスメント ADR センター 苦情取扱規程

(趣旨)

第 1 条 この規程は、ハラスメント ADR センター 苦情取扱規程（以下「センター規程」という。）ハラスメント ADR センター業務規程第 44 条に基づき、調停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、センター規程及びハラスメント ADR センター業務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、担当調停者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 調停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（郵送、電子メール、ファクシミリによる送信を含む。）しなければならない。

3 センター長及び事務担当職員は、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 項の規定により事務担当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、検討委員会を招集して、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、次条第 1 項に規定する調査をするものとする。

(苦情の調査)

第 6 条 センター長は、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 調停記録その他の調停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った者、担当調停者、事務担当職員その他調停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、センター長が苦情の調査に必要と判断するもの
- 4 センター長は、苦情の調査が終了したときは、その調査結果を検討委員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 検討委員会は、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、調停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。

(担当調停者等への通知)

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担当調停者その他調停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認めるときは、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、調停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、調停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 この規程の改廃については、代表理事の承認を経なければならない。

附 則

(施行期日)

この規程は、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。