

苦情解決支援に関する規則

(目的)

- 第1条 協会は、会員の顧客から苦情、相談の申出があったときは、これに応じて公正中立な立場から迅速かつ透明度の高い対応を行い、サイバープロジェクトに対する一般の理解と信頼を深め、顧客の正当な利益の保護に資するものとする。
- 2 この規則は、定款第33条及び第34条に規定する苦情の解決業務につき、必要な事項を定める。

(基本的な態度)

- 第2条 協会は、苦情の解決にあたっては、常に公正不偏な態度を保持するとともに、申出人の正当な権利を損なうことのないように注意しなければならない。

(苦情の定義)

- 第3条 苦情とは、会員にその責任若しくは責務に基づく行為を求めること、または、会員と顧客との契約の内容もしくは営業活動等に起因して何らかの被害が発生しているか、もしくは、被害が発生する可能性があるものをいう。

(苦情相談室)

- 第4条 協会は、第1条の業務を行うため、事務局に苦情相談室をおく。

(苦情の解決)

- 第5条 協会は、顧客から会員の行う業務に関し苦情の解決の申し出があったときは、その相談に応じ、申出人に必要な助言をし、その苦情に係る事情を調査するとともに、相互に話し合いの必要があると思料される場合は、当該会員に対し、当該苦情の内容を通知してその迅速な解決を求めるものとする。
- 2 会員は、前項の規定による苦情の解決の求めがあったときは、申出人と速やかに連絡をとり、誠意をもってこれに対応し、当該苦情の解決に努めなければならない。
- 3 協会は、前2項によっても苦情が解決されなかった場合には、必要に応じ、申出人および当該苦情に係る会員の双方からさらに事情聴取を行い、双方の主張を整理する等により当該苦情の解決の促進を図るものとする。

(苦情解決支援申立書等)

- 第6条 協会は、苦情の解決の申出に係る事案の内容を検討した結果必要があると思料されたときは、申出人に対し苦情解決支援申立書の提出を求めることができる。
- 2 協会は、前項の申立書の提出を求めるときは、別紙の「当協会の行う苦情解決支援の性格ならびに手順について」を示して、その理解を求めるものとする。

(弁護士会の「仲裁センター」の利用)

- 第7条 申出人は、第5条によっても苦情が解決されないとき、または、3ヶ月以上にわたり苦情の解決が図られていないとき、その解決を図るため、協会に申し出てあ

っせんを求めることができる。

- 2 協会は、前項の申出があったとき、「仲裁センター」の利用申込みが可能であることを説明し、利用申込みに関する申出人の意思を確認するものとする。
- 3 協会は、第2項の説明を行う際には、当該苦情の内容が前各項に照らして、「仲裁センター」利用の取扱対象であることを確認するとともに、「仲裁センター」のリーフレット等を交付のうえ以下の事項を申出人に説明し、了解を得るものとする。
 - (1) 相手方である会員が、傷病による入院等特別の理由がある場合には、当該会員は申出人の「仲裁センター」の利用の求めに応じないことがあること
 - (2) 「仲裁センター」利用に関する具体的手続きは、「仲裁センター」を設置運営する弁護士会の規則等によること
 - (3) 弁護士以外の者を代理人とする場合には、「仲裁センター」を設置運営する弁護士会の規則等によること
 - (4) 和解成立や仲裁判断がなされた場合には、「仲裁センター」を設置運営する弁護士会の規則等に従い成立手数料を負担すること
 - (5) 仲裁手続きを進めるためには、相手方である会員との間で「仲裁合意」が別に必要なこと
 - (6) 申込みにあたって確認した事項に関して虚偽の事項がある場合には、利用を取り消すことがあること
- 4 第3項の通知を受けた会員は、諾否を文書（任意）で協会に連絡するものとする。通知を受けた会員が、これに応じられない場合は、速やかに合理的な理由を文書（任意）により協会に連絡するものとする。また、この文書は、当該顧客からの求めがあれば開示することができる。
- 5 「仲裁センター」から、あっせん案の提示を受けた会員は、このあっせん案を尊重する。会員があっせん案を受諾しない場合、当該会員は、「仲裁センター」および協会に対して受諾しない理由を説明しなければならない。

（資料などの提出義務）

- 第8条 協会は、苦情の解決について必要があると認めるときは、当該苦情に係る会員に出頭もしくは文書による説明または資料の提出を求めることができる。
- 2 会員は、協会から前項の規定による求めがあったときは、正当な理由がないのにこれを拒んではならない。
 - 3 前2項の規定は、第8条に定める「仲裁センター」があっせんに必要な資料の提出を会員に求める場合にも適用する。

（対応結果等の報告）

- 第9条 会員は、協会から第5条第1項に規定する苦情の解決を求められたときは、協会に対し当該苦情への対応の経緯および結果について、速やかに文書または口頭により

報告しなければならない。

2 会員は、苦情を真摯に受け止め再発防止に努めるものとする。

(措置・勧告)

第10条 協会は、苦情の解決に関して、会員が本規則の定めに反する行為その他問題となる行為を行ったことが判明した場合、必要な措置・勧告を当該会員に対して行うものとする。この措置・勧告の概要は、公表する。

2 協会は、前項の措置・勧告を行うにあたり、当該会員が、当該措置・勧告に係る事情説明を行い、自らの正当性を主張できる機会を与えるものとする。

(顧問への付議)

第11条 代表理事は、顧客からの苦情のうち異例または重要なものと認められる事案の処理方針について必要と認めるときは、顧問に付議し意見を求めるものとする。

(行政当局または司法当局への協力要請)

第12条 協会は、苦情の解決のために必要があると認められるときは、その旨を行政当局、司法当局等に連絡し、協力を求めることができる。

(苦情申出を受け付けない場合)

第13条 協会は、苦情申出に係る事案が次の各号の1に該当するときは、原則として苦情の申出を受け付けない。

- (1) 苦情事案が起こった日から概ね3年以上経過し事実の確認が困難と認められるとき
- (2) 民事調停または民事訴訟に係属中のものであるとき
- (3) 当協会以外の政府機関、民間機関に苦情の解決の申出中のものであるとき
- (4) その性質上苦情の解決を行うに適当でないと認められるとき
- (5) 不当な目的で苦情の解決の申出をしたと認められるとき
- (6) 取引の名義が申出人でない場合(ただし、申出人の親権者、相続人、法定後見人、弁護士を除く。)

(会員外業者への苦情)

第14条 協会は、会員以外のものを行うサイバープロジェクトに関し、苦情の申出があった場合にも、これを受付、必要に応じて、適切な機関の紹介を行うものとする。

(苦情対応結果等の周知)

第16条 協会は、申出のあった苦情の原因、対応結果等を会報等により一般および会員に提供し、苦情の再発防止、拡大防止ならびに未然防止に努めるものとする。

(守秘義務)

第17条 協会会員および職員は、苦情相談の業務に関し、その職務上知ることができた秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後においても、同様とする。

2 第5条第1項の苦情の解決を求められた会員は、みだりに申出人の苦情およびその対応にかかる秘密を漏らしてはならない。

(顧客への周知等)

第18条 協会は、苦情相談室の周知に努める。

2 協会は、関係機関との連絡に努める。

(人材育成)

第19条 協会は、研修等により苦情解決支援を担当する職員の能力向上に努める。

(細則規定)

第20条 代表理事は、この規則に定めるもののほか、理事の承認を得て、別途苦情相談の業務に関して必要な規定を定めることができる。

別紙

当協会の行う苦情解決支援の性格並びに手順について

「苦情解決支援申立書」を提出される前に、下記事項をお読みいただき、当協会の行う苦情解決支援の性格について、予めご承知ください。

規則第6条に規定する申立書をご提出いただいた後の手順は、概ね次のとおりとなります。

- (1) 申立書の趣旨を会員に伝え、対応の当否について検討してもらうとともに、申立者との解決のための話し合いをするよう促します。
- (2) (1) の話し合いによる解決が不調に終わったときは、協会において、必要に応じ、双方の主張を整理する等により再度当事者の話し合いによる解決を行うよう促します。
- (3) (1) 及び(2)によっても話し合いによる解決の見込みが立たない場合、又は、3ヶ月以上にわたり苦情の解決が図られていないとの申出がある場合には、弁護士会の運営する「仲裁センター」(以下「仲裁センター」という。)の利用申し込みを推奨します。