

社労士会労働紛争解決センター愛知

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愛知規程（以下「センター愛知規程」という。）第 18 条第 2 項に基づき、社労士会労働紛争解決センター愛知（以下「センター愛知」という。）が取り扱う係属中又は終了後のあっせん手続に関する苦情（以下「苦情」という。）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、特に規定がある場合を除き、センター愛知規程及び社労士会労働紛争解決センター愛知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、あっせん人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。

(苦情の申出)

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

苦情の申出は、次に掲げる事項を記載した苦情申出書をセンター愛知に提出（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。

- 1 申出の年月日
- 2 申出人の氏名及び住所、又は名称及び所在地
- 3 苦情の内容

センター愛知事務局職員は、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「苦情申出人」という。）に対して、相当な期間を定め、その期間内に補正をするよう求めることができる。ただし、苦情申出人が補正を拒んだとき又は定められた期間内に補正がされなかったときは、苦情申出書の余白にその旨を付記するものとする。

(苦情内容の調査審議)

第 5 条 センター愛知所長は、苦情申出書が提出されたとき（前条第 2 項の規定によりセンター愛知事務局職員が苦情申出書の補正を求めたときは、当該補正がなされたとき又は補正期間が満了したとき）は、苦情申出書の写しを添えて、速やかに運営委員会に当該苦情の調査審議を依頼しなければならない。

運営委員長は、前項の依頼を受けたときは、運営委員の中から苦情相談員 1 人を指名し、苦情申出人から苦情内容を聴取させるものとする。

前項の規定にかかわらず、運営委員長は、苦情の迅速かつ適切な調査をするために特に必要があると認めるときは、苦情相談員 3 人を指名することができる。この場合において、運営委員長は、特に公平かつ客観的な調査が必要と認めるときは、3 人の苦情相談員のうち 1 人については運営委員以外の第三者（本会所属会員以外の弁護士、学識経験者その他専門的知見を有する者。）を指名することができるものとする。

(調査委員会)

第 6 条 前条第 3 項の規定により 3 人の苦情相談員が指名されたときは、当該苦情相談員を構成員とする調査委員会を組織するものとする。

調査委員会に調査委員長を置く。調査委員長は、運営委員長が指名する。

調査委員長は、調査委員会の会務を統括する。

調査委員会は、次条第 2 項の規定による報告をしたときに解散する。

(苦情の調査)

第 7 条 苦情相談員（前条第 1 項に規定する調査委員会を含む。以下この条において同じ。）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あっせん手続に関する文書の閲覧

2 紛争の当事者又は当事者であった者、あっせん人、申立事項等整理人、センター愛知事務局職員その他あっ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、運営委員長から承認を得た方法

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 8 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及びこれに基づき講じるべき措置を決定し、センター愛知所長その他関係者に必要な措置について依頼し、又は指示しなければならない。

センター愛知所長は、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人に送付する方法にて通知するとともに、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は、苦情申出人に対し、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。

運営委員長は、第 1 項により決定した内容を、会長に速やかに報告しなければならない。

(あっせん人等への通知)

第 9 条 運営委員長は、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人その他当該あっせん手続に関与した者に交付する。ただし、苦情の内容、苦情の申出に係る事案の性質、あっせん手続の進行状況、申出人の意向等を考慮して、通知することが適当でないとき、この限りではない。

(苦情の申出によらない調査)

第 10 条 運営委員長は、あっせん手続において迅速、公正および適切な紛争解決が著しく阻害されている場合、又は過去に阻害されたことが疑われる場合は、運営委員会の同意を得て、苦情申出書が提出されていない場合であっても、当該あっせん手続に関する調査をすることができる。

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 11 条 この規程の改廃は、本会理事会の決議による。

附 則

1 この規程は、本会理事会の承認を得て、社労士会労働紛争解決センター愛知が行う民間紛争解決手続の業務について、裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律第 5 条の規定による法務大臣の認証を取得した日（平成 21 年 8 月 13 日）から施行する。