

苦情処理規程

(目的)

第1条 本規程は、公益財団法人日本ハンドボール協会（以下「本協会」という。）が受ける苦情の処理について、その責任体制を明確にするとともに、処理ルールを定め、かつ適切な苦情処理をはかることにより、本協会の役員及び職員（以下「役職員」という。）が、迅速に、誠実に対応及び処理することを目的とする。

(苦情処理の原則)

第2条 苦情処理にあたっては、事実に基づき、誠意をもって迅速かつ適切な処理にあたるものとする。

(適用範囲)

第3条 本規程で定める適用範囲については、本協会の運営、事業に係るものとし、本協会の範囲外の事案に関しては、適用外とする。

(苦情処理責任者)

第4条 本協会の苦情処理統括責任者（以下「統括責任者」という。）は専務理事とする。

- 2 統括責任者は、次の各号の任務を負う
 - ① 本規程の作成、見直し、変更及び保管
 - ② 全役職員に対する本規程の徹底
 - ③ 苦情処理案件の受付処理状況の統括
 - ④ その他本規程の各条項に規定される事項

(苦情処理委員会)

第5条 統括責任者は、必要に応じ苦情処理委員会（以下「委員会」という。）を組織する。

- 2 委員会は以下の構成員とする。
 - ① 統括責任者： 専務理事
 - ② 委員： 総務担当常務理事、広報担当常務理事、弁護士及び外部有識者
事案に係る部署の部長、又は事案に係る加盟団体代表者、事務局長、その他統括責任者が指名した者
- 3 統括責任者が、やむ得ない理由で委員会に参加できない場合は、委員の中から統括責任者代行を選任する。
- 4 統括責任者又は委員に直接かかわる事案の場合は、当該統括責任者又は委員は委員会から外れるものとする。

(苦情の受付)

第6条 苦情事案の受付は、文書、メール、電話にて受け付ける。

- 2 団体からの場合は、代表者と連絡先、個人の場合は氏名と連絡先が明らかでなくてはならない。

(苦情への対応)

第7条 苦情を受け付けた者（以下「苦情受付者」という。）は、申出の年月日、内容、申出者の氏名又は団体名及び団体代表者名並びに連絡先を適宜記録する。

- 2 苦情受付者は、前項の内容をまとめた上で、事務局長へ報告し、報告を受けた事務局長はこれを統括責任者へ報告するものとする。
- 3 統括責任者は、報告を受けたのち委員会の開催が必要と判断した場合、速やかに委員会を開催する。
- 4 前項に基づき委員会が開催された場合、申出者への対応及び回答については、委員会の決定を持って対応するものとし、苦情受付者個人が対応をすることは禁じる。
- 6 苦情処理責任者は、苦情処理の完了後、苦情内容と処理結果の分析を行い、再発防止策を検討し、役職員へ周知徹底を図る。
- 7 委員会が開催された事案については、苦情への対応及び回答並びに再発防止策を理事会へ報告する。

(情報の公開)

第8条 委員会が対応した事案の対応結果は、苦情処理責任者が同様の事案の再発防止のために周知する必要があると判断した場合は、本協会のホームページ上で公開することができる。

- 2 前項の公開に関しては、申出者の氏名又は団体名その他個人又は個別の団体を特定することができる情報については一切公開しないものとする。

(個人情報保護)

第9条 本協会及び役職者は、事案で知り得た個人情報は、本協会「個人情報保護規程」に基づき管理しなければならない。

(守秘義務)

第10条 本協会及び役職員は、知り得た事案内容は、本協会「機密情報管理規程」に基づき取り扱わなければならない。

(改廃)

第11条 本規程の改廃は、理事会の決議を経て行う。

附則

本規程は、2022年4月1日から施行する。