

# (一社) 日本肢体不自由者卓球協会 苦情等処理ガイドライン

本ガイドラインは、日本肢体不自由者卓球協会（以下「協会」という）の運営及び主催事業等に関する苦情及び意見（以下「苦情等」という）を適正に管理し、協会の運営等に活かし改善することを通じて、今後の協会の発展に寄与することを目的に、次のとおりガイドラインを定める。

## 1 苦情等の対応窓口

- ・ 苦情等については、原則協会事務局を窓口とし収受する。

### <苦情等対応窓口>

日本肢体不自由者卓球協会事務局

住所：〒107-0052 東京都港区赤坂 1-2-2 日本財団ビル 4 階

電話：03-6229-5427

FAX：03-6229-5420

Mail：jptta-daihyou@outlook.jp

## 2 苦情等の申入れ及び受付

- ・ 苦情等がある者については、事務局に対し来所又は電話、FAX、メール、郵送等いずれかの方法により、主訴を適切に申し入れるものとする。
- ・ 申し入れに際し、特定の様式は定めないこととし、申出者は必要に応じ関連書類等を事務局に提示する。
- ・ 事務局は、申入れを受けた場合、1 週間以内に収受した事実を申入れ者に伝達するとともに苦情等処理委員会委員長に通知し、適正に処理するものとする。
- ・ 匿名での申入れについては、対応できない場合がある。

## 3 苦情等処理委員会

- ・ 苦情等処理委員会は、次に掲げるメンバーで構成し、苦情等について公正な審議及び対応策を検討し、会長に対し報告又は改善命令をするものとする。

### (苦情等処理委員会構成員)

- ・ 協会副会長（委員長）
- ・ 同 理事長（副委員長）
- ・ 同 事務局長
- ・ その他委員長が必要と認める役員等

- ・ 苦情等処理委員会は、委員長が申入れの事実を確認後、事実確認等必要な情報収集を行った後、委員長の招集により適切に開催する。

なお、苦情等処理委員会は、内容の緊急度に応じて、開催期日を決定できるものとするが、緊急度の高い内容が確認された場合は、委員長の判断により、電子的手法による開催も可能とする。

- ・ 苦情等処理委員会での審議後は、会長に対し、対応方針または改善命令等を行うものとし、会長は苦情等処理委員会の決定により、適正に改善等を行うものとする。
- ・ また、苦情等処理委員会で審議した対応方針等は、会長の決定により、事務局より申入れ者に対し書面にて通知する。

#### 4 その他

- ・ 本規程に定めのない事項については、適宜会長が決定する。

#### 附 則

この規定は平成 28 年 4 月 1 日より適用する。