

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達し、適正に処理するものとする。
- ・ 匿名での申し入れについては、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
- ・ 同 強化委員長
- ・ 同 国際委員長
- ・ 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