

## 苦情処理に関する規程

### (趣 旨)

第1条 この規程は、一般社団法人東京都調査業協会（以下「本協会」という。）定款第4条第11号の規定に基づき、苦情処理に関して必要な事項を定めるものとする。

### (目 的)

第2条 苦情処理を迅速適正に行って、消費者の適正利益に資するとともに業界の正常な発展を図ることを目的とする。

### (苦情処理の理念)

第3条 苦情処理に当たっては、申し立て人及び該当する業者双方について、誠意をもって事実を調査し、それぞれが納得のゆく公正妥当な解決に努めるものとする。

### (苦情処理の主体)

第4条 苦情処理の主体は、倫理委員会及び業務適正委員会とする。

### (苦情処理の対象)

第5条 苦情の該当する業者が、本協会に所属しない業者（以下「非会員」という。）の場合においても、原則として、その処理に当たるものとする。

### (連絡、協力)

第6条 本協会が、直接、正会員の苦情の申入れを受けたときは、速やかにその正会員に連絡するとともに、積極的に処理するものとする。

### (秘密保持)

第7条 苦情処理の取扱いについては、部外秘扱いとする。やむを得ず公表する場合においても、原則として、特定業者名等を明示しないよう慎重に配慮するものとする。

### (報 告)

第8条 苦情の取扱い状況について、理事会に次の報告を行うものとする。

(11) 苦情処理規程

- (1) 苦情の受理及び処理件数について、毎月1ヶ月分をとりまとめ、別記様式(1)「苦情処理件数調」により翌月の理事会で報告すること。また、受理事案がない場合についても、0件として同様の様式を提出するものとする
- (2) 苦情処理事案のうち、業界正常化のため必要と認められるものについては、別記様式(2)「相談処理報告書」により、その都度、報告すること

(効力)

第9条 本規程の効力は、施行日をもって発生し、類似の旧規則・規程等は本規程の効力発生日をもって失効する。

(細則)

第11条 この規程の定めるもののほか、苦情処理に関して必要な事項は、理事長が定める。

附 則

1	平成30年 4月 1日 施行	平成30年 3月 14日 第 理事会承認
---	----------------	----------------------