

苦情（クレーム）処理に関する規程

第1条 目的

本規程は、豊川サッカー協会（以下より当協会）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図ることにより、当協会の関係者に対し、誠実に対応および処理することを目的として規定する。

第2条 苦情処理の原則

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

第3条 苦情処理統括責任者

理事長は苦情処理統括責任者として、以下の任務を負う。

1. 苦情処理規程の作成、見直し、変更および保管
2. 全理事に対する苦情処理規程の周知徹底
3. 苦情案件の受付処理状況の統括
4. その他本規程の各条に規定される事項

第4条 苦情処理委員会

理事長は必要に応じ苦情処理委員を指名し、苦情処理委員会を組織するものとする。

第5条 苦情処理の受け付けおよび申請者

1. 受け付け

- ① 苦情は原則として当協会のホームページのお問合せより受け付けるものとする。当協会の受け付ける苦情の範囲は、当協会の事業に関するものとし、当協会の範囲外のものに関してはこの限りではない。
- ② 加盟チーム単位でない事業に関しては、個人からの苦情も受け付けることとする。

2. 申請者

- ① 当協会の事業内における苦情に関しては、加盟チーム代表者からのみ苦情を受け付けることとする。
- ② 個人からの苦情申請に関しては、個人の氏名および連絡先が明らかでなければならない。

第6条 苦情処理委員会の招集

理事長は、必要に応じて苦情内容に該当する種別理事（以下より担当者）を招集し、苦情案件の情報収集および処理方針等について意見を求めるものとする。

第7条 苦情への対応手順

1. 受け付け

2. 苦情内容の調査

担当者は、苦情内容に関し詳細な調査を行う。

3. 苦情内容の報告と回答

担当者は、調査した苦情内容を理事会に報告した後、申請者に回答をする。

4. 苦情内容の分析と対応策の再発防止の検討

担当者は、苦情内容を分析し、対応策・再発防止策などを検討するとともに、その結果を理事会に報告する。

第8条 苦情処理に関する情報の公開

当協会が受ける苦情および苦情処理結果は、公平性を担保・保持するために必要に応じ、苦情例としてホームページにて公開する。

そのことによって、広く当協会の関係者に周知をし、同じような事案が発生しないことも目的とする。

当然に、公開に関しては、個人情報（申請者のプライバシー等）の取り扱いには十二分に注意を払う。

第9条 個人情報の保護

担当者および理事は、苦情処理に関して知り得た個人情報を適切に管理しなければならない。

第10条 守秘義務

担当者は、苦情処理に際して知り得た個人情報を、正当な理由なく第三者に漏らしてはならない。

附則

1. 本規程は、2021年5月1日から施行する。