

# 苦情解決支援処理細則

(平成 30 年 8 月 1 日制定)

## (目的)

第 1 条 この細則は、苦情解決支援規則(以下「規則」という。)の施行に伴い、苦情の解決支援業務を行うために必要な事項を定めることを目的とする。

## (事務局)

第 2 条 一般社団法人電子決済等代行事業者協会(以下「本協会」という。)における苦情の解決支援業務は、事務局がこれを行い、事務局長を責任者とする。ただし、事務局長が不在の場合には、事務局長があらかじめ指定した者が、その職務を代行する。

## (苦情の受付)

第 3 条 職員は、利用者等から苦情の申し出があったときは、申し出に係る事情を聴取のうえ、別紙様式 1 の「苦情相談調査表」(以下、「調査表」という。)に記入する。

2 前項の調査票には、簡易な質問、不平・不満、匿名の苦情、苦情の相手が不明等の場合を除き、苦情内容等必要事項を記入する。

3 職員は、口頭で申し出のあった苦情に関し必要があると判断したときは、当該申出人に対し、書面による申し出を求めることができる。

4 苦情の申し出を受け付けた職員は、前各項の処理を行った後、重要なものについては、直ちにその内容を責任者又は代行者に報告する。

## (会員に対する苦情の処理)

第 4 条 事務局は、苦情の申し出を受け付けたときは、当該申し出に係る会員の連絡担当に、苦情の申し出の内容を口頭若しくは文書により連絡し、その迅速な処理を行うよう求め、また、当該申出人にもその旨連絡する。

2 前項の場合において、事務局は、規則第 4 条第 1 項の規定に従い、当該会員に対し、口頭もしくは文書による説明又は資料の提出を求めることができる。

3 事務局は、規則第 5 条第 2 項及び同第 7 条第 4 項の規定に従い、当該苦情の処理の結果に関し、当該会員に対し口頭での報告を求めるほか、調査表により文書での報告を求めることができる。

4 事務局は、申し出を受け付けた苦情で、法令等に抵触又は抵触のおそれのある重大な苦情と判断されるときは、当該苦情の処理につき、理事会に諮るものとする。

5 事務局は、前項の処理を行うに当たっては、当該会員から事情を聴取するものとする。

## (会員からの説明)

第 5 条 規則第 6 条の「会員から説明することが適当と判断するとき」とは、次の各号のいずれかに該当する場合をいう。

(1)規則第 5 条第 2 項の報告において、会員が自ら説明する旨を明らかにしている場合

(2)事務局から当該会員に対して、規則第 5 条第 2 項の報告の内容が、当該申出人に説明するには不十分である旨を通知している場合

## (苦情相談調査表等の保存)

第 6 条 第 3 条第 1 項及び第 4 条第 3 項の調査表については、原本を作成日から 5 年間、提出のあった関係資料とともに保存する。

2 前項の書類については、原則として複写を行わない。

(周知)

第7条 事務局は、申し出のあった苦情及び苦情の処理の結果を集約し、会員に周知し電子決済等代行業の健全な発展に資するものとする。

(改廃)

第8条 この細則の改廃は、代表理事の承認を得て行うものとする。

附則

この細則は、平成30年8月1日から施行する。

