

## 苦情処理規程

### (目 的)

第1条 本規程は、特定非営利活動法人こども未来ネットワーク（以下「当法人」という）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、適切な苦情処理を図ることを目的とする。

### (苦情処理責任者)

第2条 当法人においては、理事長を苦情処理責任者とし、その者は以下の職務を行う。

- (1) 苦情処理規定の作成、見直し、変更および保管
- (2) 役職員等に対する苦情処理の周知徹底
- (3) 苦情案件の受付処理状況の統括
- (4) その他本規定の各状に規定される事項

### (苦情処理の窓口)

第3条 苦情は原則としてその事業の担当者および事務局が窓口となって受け付けるとともに、責任を持ってその処理にあたるものとする。

### (苦情処理票)

第4条 苦情処理担当者は、苦情の申し出を受けた年月日、苦情の内容、対応の経過等について、苦情処理票に記録し、適宜、苦情処理責任者にその内容を報告するものとする。

### (苦情処理受付窓口の周知)

第5条 苦情処理責任者は、苦情受付の窓口を一般に周知しなければならない。

### (苦情処理に関する情報の整理、活用)

第6条 苦情責任者は、苦情処理を行った場合、その内容や問題点について整理し、その後の苦情処理への対応に活用するものとする。

2. 苦情処理を行った場合、直近の理事会において役職員に周知するものとする。

### (個人情報の保護)

第7条 苦情処理に携わる者は、苦情に関して個人情報を知ったときは、別途定める個人情報管理規定に則り適正な管理を行わなければならない。

### (改 廃)

第8条 本規程の改廃は、理事会の決議による。

## 附 則

本規程は、令和2年12月7日から施行する。