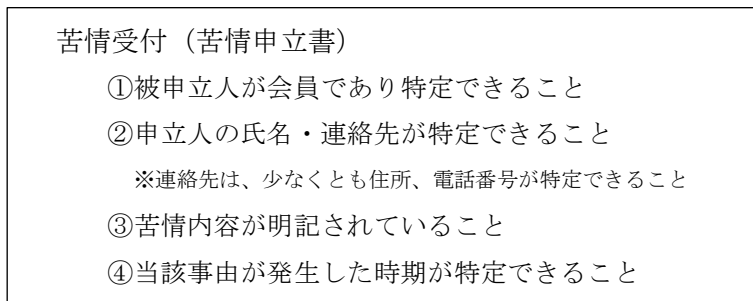


苦情対応の全体の流れ

苦情の受付から調査・審査、通知までのおおまかな過程（流れ）は下記のとおり。各過程ではそれぞれに判断事項があり、本細則では判断の指針を示す。

1 苦情受付

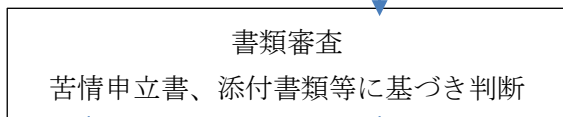
本細則で示す指針



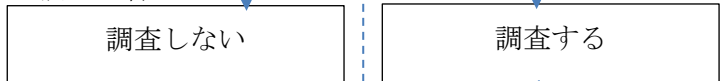
(1) 苦情の対象

苦情として受理

2 書類審査



3 調査・審査



調査に基づく審査

書類審査結果の決議

審査結果決議

(2) 懲戒の種類と判断基準
(3) 懲戒に伴うペナルティ
(4) 懲戒に伴う改善指導
(5) 懲戒の公表の扱い

4 通知

通知

不服申立及び再審査請求の
受付と対応

事後対応

(4) 改善指導のフォローアップ
(5) 懲戒の公表
(6) 情報開示請求への対応
(7) 懲戒履歴の扱い

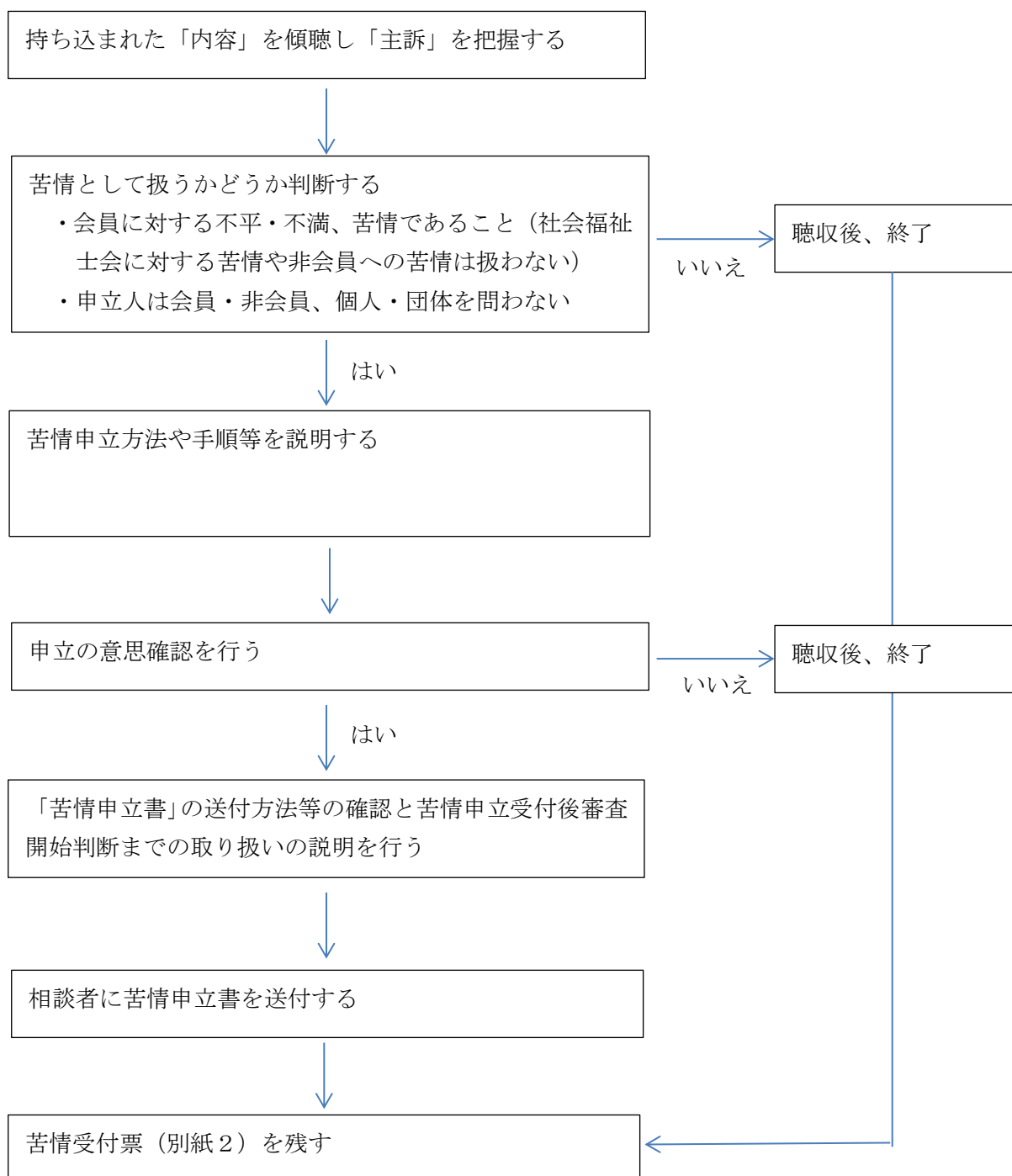
1. 「苦情受付」「審査開始の判断」の手順

【留意事項】

苦情対応に関わる者は苦情対応上知り得た個人情報を守秘しなければならない。
苦情対応に関わらなくなった場合も同様である。

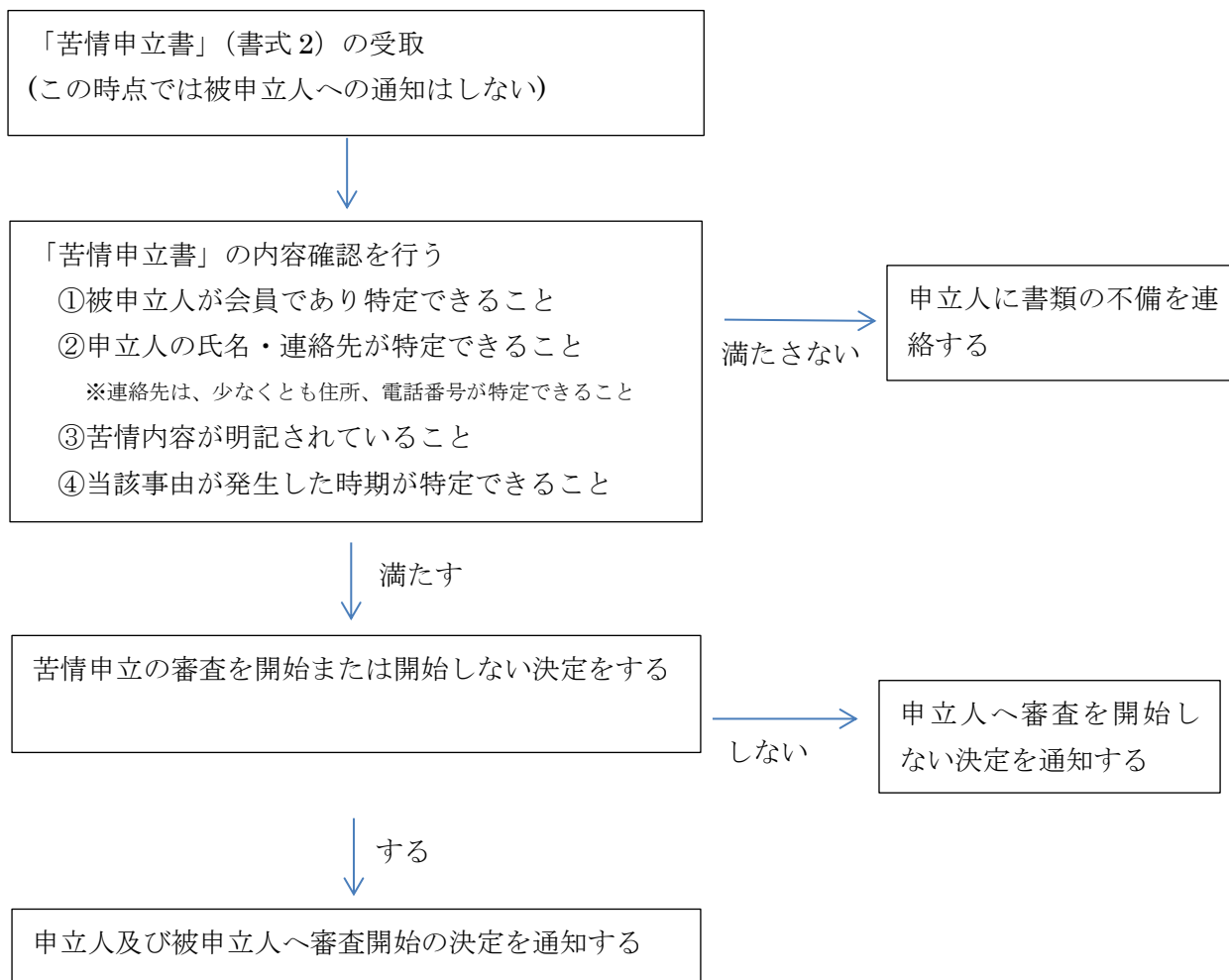
(1) 苦情相談から苦情申立書の送付まで

苦情の相談は電話、文書、FAX、E-mail、来所が考えられる。ここでは、電話の場合を想定されるが、他の場合もこの手順に準じて対応をする。

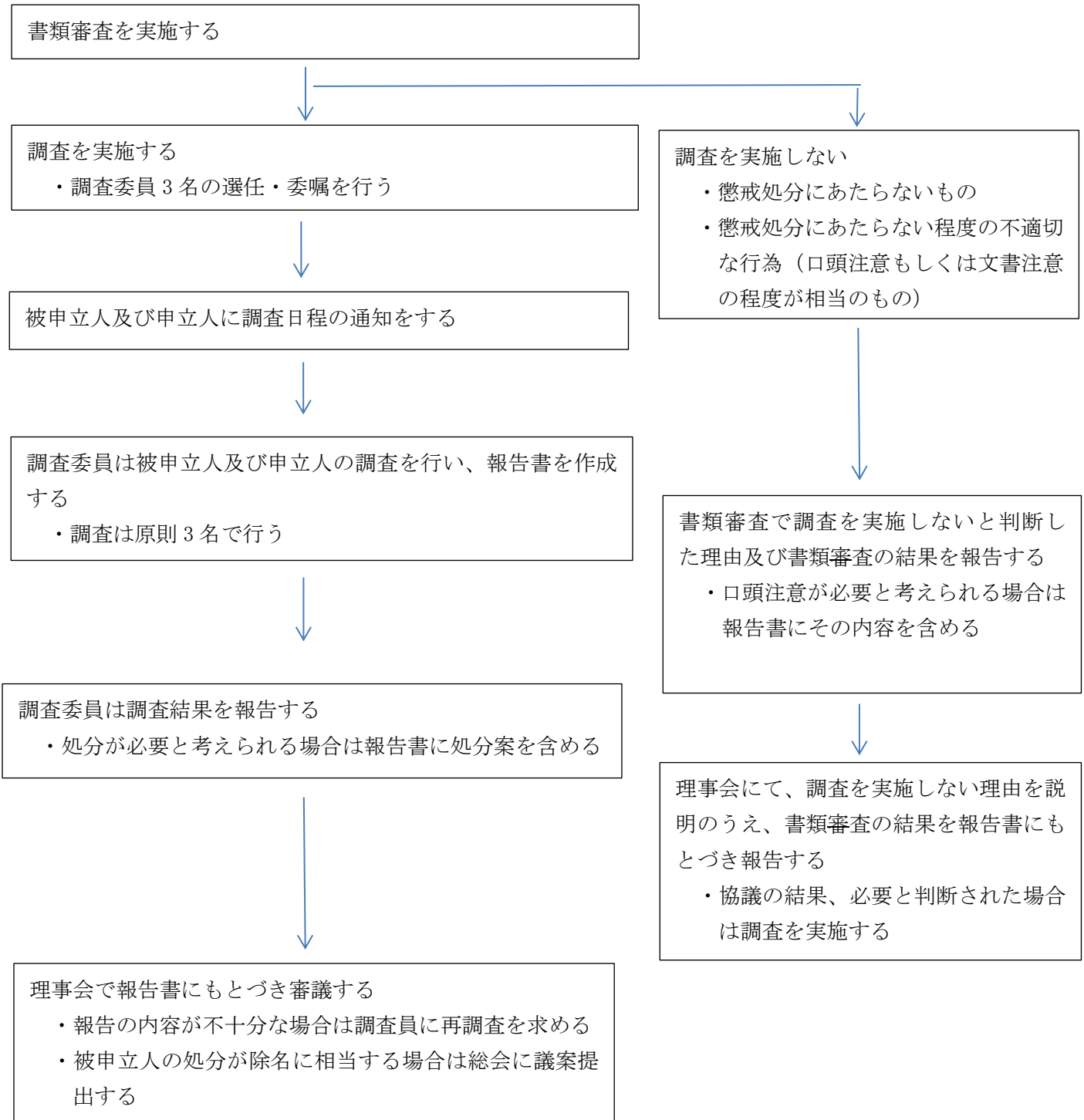


(2) 苦情申立書の受取から審査開始の判断まで

「苦情申立書」が送付されてきた以降の対応及び手順は次のとおり。



2. 「書類審査」「調査」「審査」「審議」の手順



3. 「通知」「事後対応」の手順

