

苦情等取扱規程

(目的)

第 1 条 この規程は、日本司法支援センター（以下「センター」という。）が別に定める「法テラスに寄せられる声の取扱いについて（基本方針）」にのっとり、センターにおける利用者、関係者その他の者からの意見、要望及び苦情（以下「苦情等」という。）の取扱いの手続等を定めることを目的とする。

(窓口)

第 2 条 センターでは、苦情等について、本部においては、来訪、書面、電話又は電子メールにより、地方事務所（出張所含む）及び地方事務所の支部（出張所含む）（以下「地方事務所等」という。）においては、来訪、書面又は電話により、コールセンターにおいては、電話によりその申出を受ける。

2 センターに寄せられた苦情等のうち、契約弁護士等（センターとの間で、総合法律支援法（平成16年第74号）第30条に規定するセンターの業務に関し、他人の法律事務を取り扱うことについて契約をしている弁護士、弁護士法人及び弁護士・外国法事務弁護士共同法人並びに司法書士その他隣接法律専門識者をいう。以下同じ。）の業務に関する苦情については、その業務に関する事務を担当した地方事務所等において、書面により申出を受ける。

(本部における取扱い)

第 2 条の 2 本部においては、苦情等の申出を受けた所管の課室の職員は、所属長である課室長に対し苦情等の申出があったこと及びその内容を報告する。

2 前項の報告を受けた課室長は、当該苦情等について、所要の調査及び検討を行い、対応策を実施する必要があると認めるときは、次の各号に掲げる場合に応じて、当該各号に定める対応をする。

- (1) 本部において対応策を実施する必要があると認める場合 本部における対応策の実施
- (2) 苦情に係る業務を担当した地方事務所等において対応策を実施する必要があると認める場合 当該地方事務所等への苦情の移送

3 本部総務部サービス推進室長（以下「サービス推進室長」という。）は、本部において受けた苦情等について、苦情等取扱簿に所要事項を記載する。

4 前 3 項の規定は、地方事務所等から移送を受けた苦情の取扱いについて準用する。

(地方事務所等における取扱い)

第 3 条 地方事務所等においては、苦情等の申出を受けた職員は、事務局長に対し、苦情等の申出があったこと及びその内容を報告する。

2 地方事務所等の事務局長は、職員から報告を受けた苦情等について、次のとおり整理し、

苦情等取扱簿に所要事項を記載する。

(1) 苦情とそれ以外のものとの整理

センターが行った個別の業務（職員の説明や対応を含む。）に対する不満を内容とするものは「苦情」として、それ以外のものは「ご意見・ご要望」として整理する。

(2) 契約弁護士等に対する苦情とそれ以外の苦情との整理

前号により苦情として整理されたものについて、契約弁護士等の業務に関する苦情（以下「第一種苦情」という。）とそれ以外の苦情（以下「第二種苦情」という。）とに整理し、第一種苦情については、地方事務所で受けたものについては地方事務所長に、地方事務所の支部で受けたものについては支部長に、引き継ぐ。

(3) 担当事務所等による整理

ア 前号により第二種苦情として整理されたものについて、次の区分に分けて整理する。

(ア) 苦情を受けた地方事務所等の担当業務を対象とするもの

(イ) (ア)に掲げるもの以外のもの

イ ア(イ)に掲げるものについては、次の区分に従い、当該区分に定めるところにより対応する。

(ア) 他の地方事務所等が苦情の対象となった業務を担当したとき 苦情の対象となった業務を担当した地方事務所等に苦情を移送する。

(イ) コールセンターが苦情の対象となった業務を担当したとき コールセンター長に通知するとともに、本部第一事業部情報提供課に苦情を移送する。

3 前項第2号により第一種苦情を引き継いだ地方事務所長及び支部長は、別に定める「契約弁護士等に対する苦情等の調査等に関する規程」（以下「調査規程」という。）に従い、所要の調査及び報告等を行う。

4 地方事務所等の事務局長は、所属する地方事務所等が担当した業務に対する第二種苦情について、所要の調査及び検討を行い、対応策その他の当該苦情の取扱いについての意見を付して、地方事務所においては地方事務所長に、地方事務所支部においては支部長に、報告する。

5 前項の規定により報告を受けた支部長は、地方事務所長に、当該報告の内容を報告する。

6 前2項の規定により報告を受けた地方事務所長は、報告に係る苦情の取扱いを決定し、当該苦情に係る地方事務所等の事務局長に所要の対応策の実施を指示する。

7 前項の指示を受けた地方事務所等の事務局長は、当該指示に係る所要の対応策を実施し、苦情等取扱簿にその旨を記載する。

8 第2項から前項までの規定は、他の地方事務所等から移送を受けた苦情の取扱いについて準用する。

（コールセンター等における取扱い）

第4条 コールセンターでは、対応したオペレーターにおいて話を聞き、コールセンター長に報告する。

2 前項の規定により報告を受けたコールセンター長は、報告に係る苦情等をサービス推進室長に引き継ぐとともに、本部第一事業部情報提供課長（以下「情報提供課長」という。）に

通知する。

- 3 サービス推進室長は、前項の規定により引き継いだ苦情等について、次のとおり整理し、苦情等取扱簿に所要事項を記載する。

(1) 苦情とそれ以外のものとの整理

センターが行った個別の業務（職員の説明や対応を含む。）に対する不満を内容とするものは「苦情」として、それ以外のものは「ご意見・ご要望」として整理する。

(2) 対象業務による整理

ア 前号により苦情と整理し、苦情等取扱簿に記載したものについて、以下の各群に分類する。

A群：情報提供業務に関する苦情

B群：民事法律扶助業務、震災法律援助業務及び特定被害者法律援助業務のうち、民事法律扶助課の所掌に関する苦情

C群：国選弁護等関連業務、国選弁護等報酬算定業務に関する苦情 D群：司法過疎地業務に関する苦情

E群：DV等被害者法律相談援助業務、被害者国選弁護関連業務及び犯罪被害者支援業務に関する苦情

F群：受託業務に関する苦情 G群：その他の苦情

イ アにより分類したものについて、群の区分に応じて定める者に引き継ぎ、苦情取扱簿にその旨を記載する。

A群：本部第一事業部情報提供課長

B群：本部第一事業部民事法律扶助課長（以下「民事法律扶助課長」という。）

C群：本部第二事業部国選弁護課長（以下「国選弁護課長」という。）

D群：本部常勤弁護士総合企画部常勤弁護士総合企画課長（以下「常勤弁護士総合企画課長」という。）

E群：本部第二事業部犯罪被害者支援課長（以下「犯罪被害者支援課長」という。）

F群：本部第二事業部受託業務室長（以下「受託業務室長」という。）

- 4 情報提供課長、民事法律扶助課長、国選弁護課長、常勤弁護士総合企画課長、犯罪被害者支援課長及び受託業務室長（以下「本部事業部課室長」という。）は、前項第2号イによりサービス推進室長から引き継いだ苦情について、苦情等取扱簿に引き継いだ旨を記載し、所要の調査及び検討を行い、対応策を実施する必要があると認めるときは、次の各号に掲げる場合に依拠して、当該各号に定める対応をする。

(1) 本部において対応策を実施する必要があると認める場合 本部における対応策の実施

(2) 苦情に係る業務を担当した地方事務所等において対応策を実施する必要があると認める場合 当該地方事務所等への苦情の移送

（苦情等の取扱状況等に関する本部への報告）

第5条 地方事務所事務局長は地方事務所長に対して、地方事務所支部事務局長は支部長に対して、毎月、申出を受けた苦情等の申出の状況及び取扱状況（他の事務所等への移送の有無、対応策の実施の有無その他関係する事項をいう。以下同じ。）を報告する。

2 前項の報告を受けた支部長は、地方事務所長に、支部で申出を受けた苦情等の申出の状況及び取扱状況を報告する。

3 前2項の規定により報告を受けた地方事務所長は、毎月、理事長（サービス推進室長扱い）に、地方事務所等における苦情等の申出の状況及び取扱状況を報告する。

4 本部事業部課室長は、毎月2回、サービス推進室長に、第2条の2第2項及び前条第4項の規定により対応策を実施し又は地方事務所等に移送した苦情の取扱状況を通知する。

（サービス推進室長による苦情等の申出の状況及び取扱状況のとりまとめ等）

第6条 前条第3項及び第4項の規定により報告又は通知を受けたサービス推進室長は、報告又は通知の結果をとりまとめ、定期的に、理事長及び監事に報告する。

2 サービス推進室長は、前項に規定する定期的な報告のほか、必要に応じて、苦情等の申出の状況及び取扱状況について、理事長及び監事に報告する。

（苦情等の取扱結果の公表）

第7条 サービス推進室長は、センターのホームページに掲載するなどの方法により、苦情等の申出の状況及び取扱状況を公表する。

2 サービス推進室長は、地方事務所等に対し、センターに寄せられた苦情等の全体的な状況、各地における苦情等の取扱例その他の苦情等の取扱に有益な情報を紹介するためのニュースを作成して発信し、より良い苦情等の取扱体制の整備に努める。

（センターに寄せられた情報の活用）

第8条 本部総務部サービス推進室（以下「サービス推進室」という。）は、第6条第1項及び第2項に規定する報告を行うほか、センターに寄せられた様々な情報の調査及び分析を行い、より良い苦情等の取扱体制を企画立案する。

2 サービス推進室は、高齢者、障害者その他の業務運営において特に配慮を要する利用者へのサービス提供のあり方について検討し、具体的な方策を企画立案する。

附 則

この規程は、平成19年1月4日から施行する。

附 則（日本司法支援センター平成20年規程第2号）

この規程は、平成20年2月1日から施行する。

附 則（日本司法支援センター平成20年規程第9号）

この規程は、平成20年4月10日から施行する。

附 則（日本司法支援センター平成20年規程第14号）

この規程は、平成20年12月1日から施行する。

附 則（日本司法支援センター平成21年規程第11号）

この規程は、平成21年4月1日から施行する。

附 則（日本司法支援センター平成21年規程第29号）

この規程は、平成21年7月1日から施行する。

附 則（日本司法支援センター平成23年規程第4号）

（施行期日等）

この規程は、公布の日から施行し、改正後の組織運営規程の改正に伴う会計規程等の一部を改正する規定は、平成22年12月1日から適用する。

附 則（日本司法支援センター平成24年規程第16号）

この規程は、平成24年4月1日から施行する。

附 則（日本司法支援センター平成25年規程第13号）

この規程は、平成25年8月1日から施行する。

附 則（日本司法支援センター平成28年規程第26号）

この規程は、平成28年7月1日から施行する。

附 則（日本司法支援センター平成30年規程第3号）

この規程は、平成30年1月24日から施行する。

附 則（日本司法支援センター令和5年規程第11号）

この規程は、令和5年4月1日から施行する。

附 則（日本司法支援センター令和6年規程第3号）

この規程は、令和6年3月19日から施行する。