

## クレーム処理内規

- 第1条 この内規は、一般社団法人日本アルパイン・ガイド協会（以下、当協会とする）が行う事業活動において、一般クライアントの苦情、クレームに対して速やかに対応し、改善することを目的としている。それには、クライアントの立場に立ち、クライアントを第一に優先して誠実にその任に当たらなくてはならない。
- 第2条 クレーム処理にはクレーム処理委員会を構成してこれを行う。クレーム処理委員会の構成は次のものとする。
- 委員長 専務理事
- 副委員長 資格審査委員長
- 委員 事務局長、及び各事業委員会委員長
- 第3条 クレーム処理委員会の委員が当該クレームの対象となった場合は、その任から外れるとともに、残った委員が序列に従いその任にあたる。
- 第4条 クレーム処理委員会の開催は、必要に応じて委員長が召集する。
- 第5条 クレームの受付窓口は事務局とする。
- 第6条 事務局より連絡を受けた委員は適時適用に、クレームの改善に努めなくてはならない。またクレームの原因を調査するとともに、その報告書を委員長に提出する。その提出期限はクレームの申し立てから20日以内とする。
- 第7条 クレーム改善処理の第一歩は、各事業委員会の改善是正処理を見極める。それが叶わない場合は、委員がその指示を下すことが出来る。
- 第8条 クレームの内容が、ガイドの瑕疵によっていた場合は、委員は委員長の了承の上で、ガイドの改善を意識付ける意味合いから、始末書、念書、詫び状を当協会宛に提出させることが出来る。また、当該クライアントに対しても、詫び状、謝罪文の提出や面談での謝罪を指示することが出来る。また、その処理結果を30日以内にクライアントに対して通知する。
- 第9条 クレームの内容が、ガイドの瑕疵でその度合いが著しいと思われる場合は、委員会で調査、協議の上、資格審査委員会に対し、ガイド資格の停止処分、或い

は除名処分の勧告をすることが出来る。

第10条クレームの内容が、事業の内容であった場合は、委員会で協議の上、その是正を当該委員会に勧告できる。

第11条第8条における、指示を無視したり対応が遅れた場合は、委員長了承を以って、ガイド資格停止処分とする。その期間は1ヶ月とし、文書により通達する。一ヶ月の間に指示が履行されない場合は自動的に、第9条の資格審査委員会へのガイド資格停止、或いは除名処分の勧告となる。

第12条クレーム対象ガイドに対応能力がないと認められる際には委員がそれを代行しなくてはならない。委員の人選は委員長が行う。

第13条クレーム処理では、ガイドについて、あるいはクライアントについてもその内容について公開してはならない。

第14条委員は必要に応じ、協会の法律顧問に相談、或いは依頼し、法律的に正しい処理を行わなくてはならない。

第15条委員は必要に応じ、協会外の人材をクレーム処理に依頼することが出来る。その際の経費は協会から支出することが出来る。

第16条委員のクレーム処理に要した経費、日当は協会から支出することが出来る。その額は、一般講習会での経費、日当に準ずる。

第17条この内規は理事会において2/3の賛成をもって改廃できる。

第18条この内規は、2009年5月13日より施行する。

以上は、一般社団法人日本アルパイン・ガイド協会のクレーム処理内規である。

一般社団法人日本アルパイン・ガイド協会