

苦情対応規程

（目的）

第1条 本規程は、定款第7条第1項第1号から第4号に定める会員（以下「会員」という。）が設置する有料老人ホーム及びサービス付き高齢者向け住宅（以下「ホーム」という。）に関する苦情の解決に向けた、公益社団法人全国有料老人ホーム協会（以下「本協会」という。）の対応の方針を含む必要な事項を定めることを目的とする。

（苦情対応の方針）

第2条 前条の苦情の解決に向けた対応とは、苦情解決に向けた助言及び関係当事者間における協議を実現させるための支援をいう。

（苦情対応の基準）

第3条 本協会は、次の基準により苦情相談に対応するものとする。

- 一 苦情申立人（ホームを現に利用しているか又は過去に利用したことのある入居者及びその家族並びに代理人を本規程における申立人とする。以下「申立人」という。）その他の関係者の信条、社会的身分、職業、性別、所属する団体等によって差別することなく、平等に対応する。
- 二 法令及び社会通念に照らし、中立・公平な立場を守る。
- 三 可能な限り証拠に基づいて事実の確認を行う。
- 四 申立人その他の関係者に対して、懇切かつ迅速な対応に努める。
- 五 法令に基づく場合や人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合を除き、苦情対応によって知り得た秘密、プライバシー、及び個人情報等に属する事項を第三者に漏らさない。
- 六 苦情対応を通じて取得した個人情報等については、本協会が別に定める「個人情報保護規程」及び「特定個人情報取扱規程」に基づき取扱う。

（苦情の受付）

第4条 本協会は、申立人からの苦情を申立人の口頭又は書面等により受け付け、申立人の氏名や申立の趣旨及び内容等を記録する。

- 2 前項に定める苦情の記録は調査を行った場合などを除き、対応の終了から10年間保存する。

（苦情の調査）

第5条 本協会は、苦情の申立があり、その内容を確認するために必要と判断した場合は、次の事項について調査する。

- 一 ホームに関する設備、運営、処遇等に関する事項
 - 二 入居契約又は介護保険の各種利用契約等に関する事項
 - 三 その他本協会が必要と認める事項
- 2 本協会は、前項の調査にあたって、老人福祉法第31条の2第2項に基づき、必要に応じ、会員等から文書又は口頭による説明を求め、又は資料の提出等を求める。
 - 3 本協会は、第1項に定める調査にあたって、必要に応じ、申立人からも文書又は口頭による説明を求め、又は資料の提出等を求める。

(苦情対応委員会)

第6条 本協会は、理事会承認のもと、苦情対応委員会（以下「委員会」という。）を設置し、苦情対応の客観性を確保し、申立人に対する適切な助言・支援を行うため、必要に応じ、委員会に対して苦情の内容及び調査結果を報告し、本協会への助言、ホーム・申立人への助言・指導を求める。

2 委員会は、学識者、弁護士、消費者団体等の委員6名以内で構成する。

3 委員会の開催は、原則として年2回とし、委員長が必要と認めるときは、随時開催することができる。

(苦情対応の終了)

第7条 本協会は、次のいずれかに該当する場合は、その苦情の対応を終了することができる。

一 申立人が了解したとき

二 申立人から苦情申立の取り下げがあったとき

三 苦情申立の内容が、事実と異なることが判明したとき

四 申立人が苦情申立の内容について、第三者紛争処理機関に斡旋若しくは調停等の申立を行ったとき

五 苦情申立の内容に関する対応を、関係当事者の一方又は双方が弁護士に委任したとき

六 苦情申立の内容について、関係当事者による話し合いが持たれたとき又は持たれることが決定したとき

七 苦情申立の内容について、訴訟が提起されたとき

八 苦情の申立が威迫・脅迫・威嚇・強要行為や侮辱・人格を否定する発言、プライバシー侵害行為等に該当したときなど申立の内容・態様が社会通念に照らして相当でないと本協会が判断したとき

九 その他苦情申立の内容として社会通念上認められないと本協会が判断したとき

(苦情相談対応の活用)

第8条 本協会は、入居者保護と事業の健全な発展に寄与するため、苦情相談の対応事例を活用し、消費者や有料老人ホーム事業者への啓発に努めるものとする。また啓発にあたっては、必要に応じ行政とも連携する。

(規程の改廃)

第9条 本規程の改廃は、理事会において行う。

附則

1 本規程は、公益社団法人全国有料老人ホーム協会設立の登記の日（2013年4月1日）から施行する。

2 本規程の改正は、2017年8月3日から施行する。

3 本規程の改正は、2019年4月18日から施行する。

4 本規程の改正は、2023年3月16日から施行する。

5 本規程の改正は、2023年12月21日から施行する。