

## コンプライアンス規程

### (目的)

第1条 この規程は、公益社団法人全国子ども会連合会（以下「この法人」という。）の定款及び倫理規程に則り、この法人が直面する、又は将来直面する可能性のあるコンプライアンス（法令等の遵守をいう。以下同じ。）上の問題を的確に管理・処理し、もってその事業活動の公正かつ適正な運営に資するための組織及びコンプライアンス施策の実施・運営の原則を定めると共にコンプライアンス委員会の任務、構成及び運営に関し必要な事項を定めることを目的とする。

### (基本方針)

第2条 理事は、誠実に、かつ率先してコンプライアンスに取り組み、この法人及び業務委託先（都道府県・指定都市子連）の役員及び職員（以下「役職員」という。）のコンプライアンスに関する意識の向上に努め、コンプライアンス態勢の確立と実践の責任を担う。

- 2 理事会は、この法人の業務運営全般について、コンプライアンスという観点から議論を行うとともに、コンプライアンスについて、具体的、積極的に関与する。
- 3 役職員は、コンプライアンスを重視し、良識ある行動を心掛け、誠実かつ公正に業務を遂行する。

### (組織)

第3条 この法人のコンプライアンスにかかわる組織として以下のものを置く

- (1) コンプライアンス担当理事
- (2) コンプライアンス委員会
- (3) この法人の事務局にコンプライアンス担当責任者

### (コンプライアンス担当理事)

第4条 コンプライアンス担当理事は、理事会の決議により会長が任命する。コンプライアンス担当理事は、定期的に理事会に対し、この法人のコンプライアンスの状況について、報告するものとする。

- 2 コンプライアンス担当理事は、コンプライアンス全般にかかわる事項を所管し、コンプライアンスに関する各種施策の立案及び実施の責務を有する。
- 3 コンプライアンス担当理事の役割・権限は以下のとおりとする。
  - (1) コンプライアンス施策の実施の最終責任者
  - (2) コンプライアンス違反事例の対応の統括責任者
  - (3) コンプライアンス委員会の委員長

- (4) 各種内部規程等の法的側面からの検証
- (5) その他役職員からの問合せ事項に関する法的側面からの助言等

(コンプライアンス委員会)

第5条 コンプライアンス委員会は、コンプライアンス担当理事の諮問機関として設置し、以下の事項について、その諮問に答える。

- (1) コンプライアンス施策の検討と実施
  - (2) コンプライアンス施策の実施状況のモニタリング
  - (3) コンプライアンス違反事件についての分析・検討
  - (4) コンプライアンス違反再発防止策の策定
  - (5) その他、コンプライアンス担当理事が諮問した事項
- 2 コンプライアンス委員会は、コンプライアンス担当理事を委員長とし、代表理事、執行理事を委員とする。さらに、理事又は正会員の中から理事会で選任した3名以上6名以内の委員をもって構成する。
- 3 監事は、コンプライアンス委員会に出席し、必要な意見を述べることができる。

(コンプライアンス委員会の開催)

第6条 コンプライアンス委員会は、定例委員会として、委員長の招集により、毎年3月及び9月に開催する。

- 2 委員長は、必要があると認めるときは、臨時委員会をいつでも招集することができる。

(報告・連絡・相談ルート)

第7条 役職員は、コンプライアンス違反行為又はそのおそれがある行為を発見した場合は、速やかにコンプライアンス担当理事に報告する。

- 2 コンプライアンス担当理事は、前項の報告又は内部通報等でコンプライアンス違反行為又はそのおそれがある行為を知ったときは、事実関係の調査を行い、対応方針を検討する。

(コンプライアンスのための教育)

第8条 この法人は、役職員に対してコンプライアンスに関する研修を行うものとする。

(改廃)

第9条 この規程の改廃は、理事会の決議を経て行う。

附則

- 1 この規程は、平成24年4月25日から施行する。

- 2 この規程は、公益法人への移行に伴い平成25年5月14日改正し、平成25年4月1日より施行する。改正内容は、社団法人を公益社団法人に改正する。
- 3 この規程は、第1条及び第5条2項を平成25年11月20日の理事会で改正し、平成25年11月20日から施行する。
- 4 この規程は、第1条及び第5条2項を平成27年5月13日の理事会で改正し、平成27年5月13日から施行する。

## 苦情対応マニュアル

### 1、はじめに

苦情申立に対して、迅速かつ懇親・丁寧な対応をはかり、利用者の信頼に応えるとともに、苦情情報を集約、分析することにより、業務運営の改善や利用者サービスの向上及び再発防止を図り、利用者の満足度向上を図ることが重要です。

### 2、苦情対応のポイント

苦情に対する基本的な考え方	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 苦情は利用者の親切心であり、私達の仕事に対する忠告・助言である。</li><li>・ 私達の行動に注意・努力・心遣いが不足したとき、利用者が注意してくれる貴重なアドバイスである。</li><li>・ 苦情を言ってくれる利用者は、私達の為の改善提案者である。</li><li>・ 苦情は、利用者の満足度を高める絶好のチャンスであり、経営にとって貴重な情報の源である。</li></ul>
苦情の定義	当会ならびに都道府県・指定都市子連の対応に不満の表明があったもの。ただし、共済事故受付事案において適切な交渉における不満の表明は除く。 すなわち、苦情とは「利用者が苦情の対象に対して満足いただけていない状態」をいう。
苦情の範囲	苦情の範囲は次に掲げるいずれかのものとする。 ただし、共済事故受付事案において、約款や判例に基づき、適切かつ分かりやすい十分な説明責任を履行しているにも関わらず、契約者・被共済者などからなされた一方的な主張や、単に交渉を有利に展開するための申立てと解されるものを除く。 ①電話・手紙・ホームページ・来会等により、当会に申立てのあったもの。 ②文部科学省、国民生活センター、都道府県（指定都市）子連等を経由して申立てのあったもの。
苦情受付時の基本的留意点	①利用者の話に共感しながら（肯定ではない）最期まで聞き、5W1Hを確認する。 ②当会又は都道府県・指定都市子連の至らない点は、素直に謝罪し弁解しない。その際は、何に対する謝罪なのか明確に伝える。 ③難しい専門用語は使わず、分かりやすい言葉を使い、誠意をもって対応する。 ④否定、拒否する時は、先に肯定する言葉や、共感の言葉を入れた上で、否定の言葉に繋げる。

	<p>⑤不当要求、過大要求には、毅然とした態度で臨み、出来ないことは断る。</p> <p>⑥利用者が冷静になるまで解決に入るのを待ち、解決策を提案し、選択を任せる。</p> <p>※尚、共済支払部署以外の部署で共済金関連の苦情を受けた場合、上記記載の留意点に基づき、利用者の申立内容を伺った上で、下記2点の事項を丁寧に説明する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・共済事故処理に関しては全子連共済事業課にて責任をもって行っている旨を説明する。</li> <li>・共済金関連（共済金支払いの可否や損害認定額の妥当性等）については「私どもではお答えする立場ではありません」と対応する。</li> </ul>
<p>苦情の対応</p>	<p>①苦情に対しては、全子連共済事業課が解決にあたる。</p> <p>②苦情の内容に応じ、必要と判断される場合は共済事業・安全会運営委員長が解決にあたる。</p> <p>③苦情対応は、他の業務に先がけて優先的に取り組む。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・弁解がましい事情説明を避け、必要な説明は簡潔・的確にする。</li> <li>・苦情を放置することは、更に大きな苦情になることを認識して解決に努力する。</li> </ul> <p>④事実確認と問題点の把握をし、対応策を立案する。</p>
<p>苦情の記録</p>	<p>苦情を受付けた場合には、受付日、苦情申立人の氏名及び連絡先、苦情内容、苦情解決策、苦情処理完了日を記載した苦情受付簿を作成し保管する。</p>

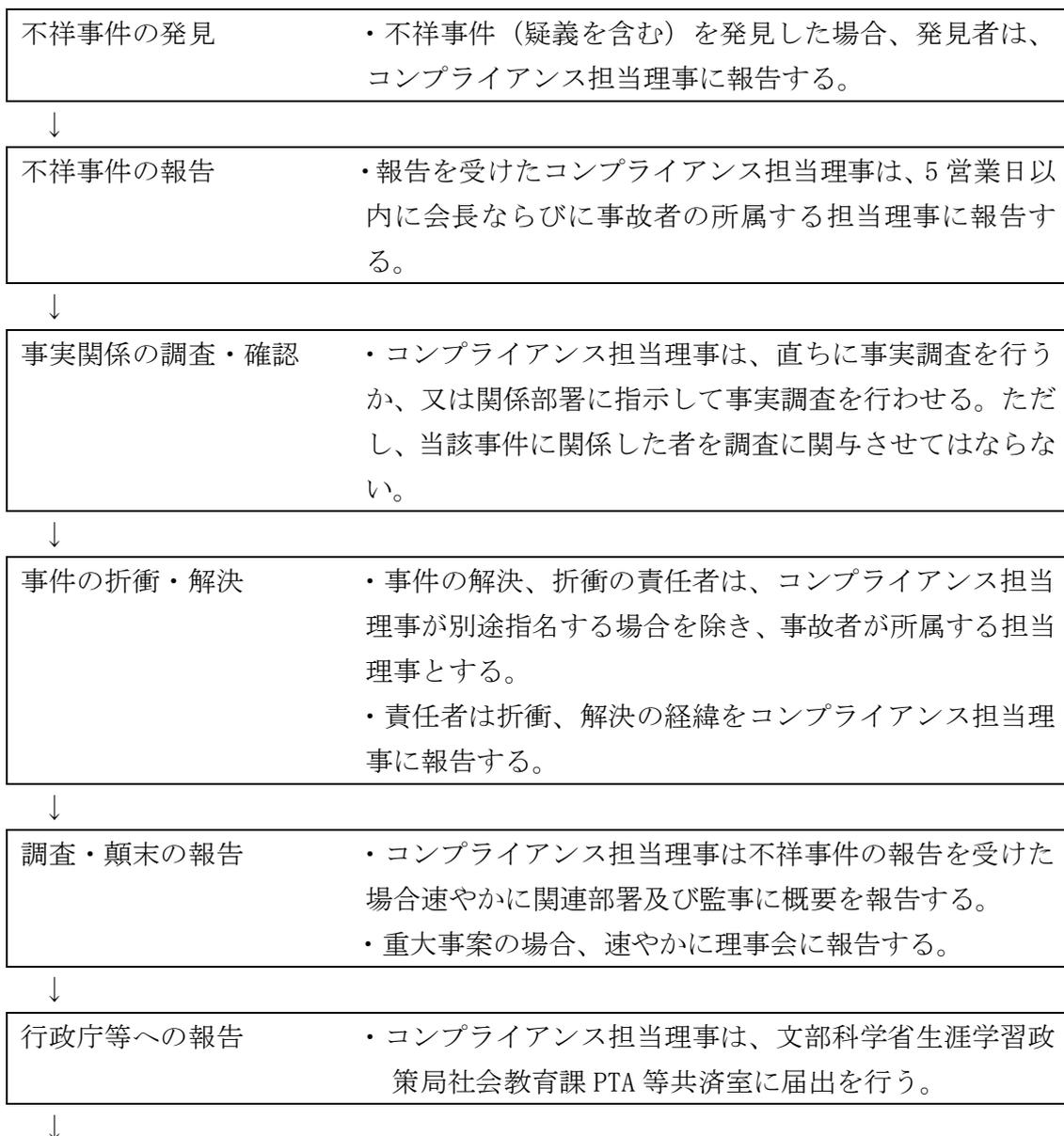
## 不祥事対応マニュアル

### 1、不祥事件とは

「不祥事件」とは、PTA・青少年教育団体共済法施行規則第39条第1項第9号に定められている行為であり、行政庁への届出を要する次に該当する行為をいいます。

- ① 共済事業の業務を遂行するに際しての詐欺、横領、背任その他の犯罪行為
- ② 現金、手形、小切手又は有価証券その他の有価物の一件当たり30万円以上の損失（盗難に遭うこと及び過不足を生じさせることを含む）
- ③ その他共済事業の業務の健全かつ適切な運営に支障を来す行為又はそのおそれのある行為であって前各号に掲げる行為に準ずるもの

### 2、不祥事件対応の流れ



事故者等の処分	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事故者及びその監督者に対する処分は、職員就業規則等諸規程により決定する。</li> </ul>
↓	
再発防止策の実施等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コンプライアンス担当理事が必要と判断した場合、再発防止策の実施を指示する。実施方法、実施日はコンプライアンス担当理事が担当部署に通知する。</li> </ul>
↓	
刑事告訴・刑事告発	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コンプライアンス担当理事が必要と認めた場合、関連部署との協議の上、事故者の行為の悪意性、被害額の多寡等の要素を考慮して、事故者の刑事告訴・刑事告発を行う。</li> </ul>