

業務に対する苦情取扱規則

第1条 (目的)

この規程は、日本スポーツ仲裁機構が行う仲裁、調停等に関する業務に関して利用者からの苦情があった場合の取扱いについて定めるものである。

第2条 (苦情の受付)

日本スポーツ仲裁機構は、利用者からの苦情を受け付けるため、同機構の電子メールアドレス及び電話番号をインターネット上の同機構のホームページにおいて公開する。

第3条 (苦情に対する初期対応)

利用者からの苦情を受けた場合において、その苦情を受けた担当者がそれに対して急ぎ措置を講ずる必要があると判断したときには、その担当者は可能な範囲で誠実に措置を講ずるものとする。このときには、その担当者は、事後速やかに、事務局長及び代表理事（機構長）にその苦情の趣旨と講じた措置を報告し、その指示に従うものとする。その担当者の対応の当否については、代表理事（機構長）がその責任を負う。

第4条 (苦情と対応する措置)

第3条に定める場合を除き、利用者からの苦情に対しては、代表理事（機構長）の責任において、速やかに、措置を講ずる必要があるか否か、いかなる措置を講ずるかを判断し、実行する。

第5条 (措置についての利用者への連絡と公表)

第3条又は第4条に従い、利用者からの苦情に対して措置を講じた場合には、その苦情の内容及び講じた措置について、利用者に連絡するとともに、インターネット上の同機構のホームページにおいて公開する。

附則

この規則は、2006年5月19日から施行する。

附則2

この規則は、2007年3月30日から施行する。

附則3

この規則は、2009年4月1日に遡って施行する。