

熊本県司法書士会苦情処理に関する規則

(目的)

第1条 この規則は、依頼人その他関係人等(以下「依頼人等」という。)の熊本県司法書士会(以下「本会」という。)会員(以下「会員」という。)の業務に対する要望又は苦情(以下「苦情等」という。)を適切かつ迅速に処理し、会員の業務に関する各種の紛争を予防又は解決し、もって本会の社会的責務を全うするために必要な手続を定めることを目的とする。

(苦情等の申出)

第2条 依頼人等は、会員の業務遂行につき苦情等があるときは、本会に対し、適当な措置をとることを求めることができる。

2 会員は、業務の依頼人等からの苦情等を解決するために、本会に対し、その苦情等案件(以下「案件」という。)の処理を委託することができる。

3 前2項の苦情等は、口頭(電話を含む。)又は文書(ファクシミリ、本会が運営するインタ-ネット上のホ-ムペ-ジへのメ-ルを含む。)で受け付ける。

(苦情処理委員会)

第3条 本会は、第1条の目的を達成するために苦情処理委員会(以下「委員会」という。)を設置する。

2 委員会の委員(以下「委員」という。)は、本会役員の中から本会会長(以下「会長」という。)が委嘱する。

3 委員の任期は、就任後第2回目の本会の定時総会終結のときまでとする。但し、補充委嘱された委員の任期は前任者の残任期間とする。

4 委員は後任者が委嘱されるまで、その職務を行う。

5 委員は本会の綱紀委員を兼ねることができない。

(委員会の構成)

第4条 委員会は委員5名以上15名以内をもって組織する。

2 委員会には、委員長1名及び副委員長1名を置く。

3 委員は、委員長及び副委員長各1人を互選する。

4 委員長は、委員会の会務を総理する。

5 副委員長は、委員長を補佐し、委員長に事故あるときはその職務を代行する。

(苦情等の処理)

第5条 会長は、第2条により苦情等の発生を知ったときは、直ちに委員会に連絡して案件の処理にあたらせるものとする。

(委員会の権限)

第6条 委員会は、その職務を行うため必要があると認めたときは、当事者たる会員に対して、出頭、報告の提出若しくは必要な帳簿書類の提出を求め又は業務の状況若しくは帳簿書類その他の物件を調査することができる。

2 委員会は、依頼人等から事情を聴取し、又は照会をすることができる。

3 委員会は、当事者たる会員に対して助言又は指導を行うことができる。

(会 議)

第7条 委員会の会議は、第5条による会長の付託を受け、委員長が招集する。

2 委員会は、委員の過半数が出席し、出席委員の過半数で決する。可否同数のときは委員長の決するところによる。

3 委員会は、必要があると認めたときは、委員以外の者の出席を求めて意見を聞くことができる。

4 委員会の議事は公開しない。

(迅速な処理)

第8条 この規則によって苦情等を解決する場合には、苦情処理委員会は第6条に定める方法のほか、できるだけ適宜の方法を講じて案件の迅速な処理を図らなければならない。

(除 斥)

第9条 委員は、次に掲げる事由が存するときは、その職務の執行より除斥される。

(1) 自己又は自己の所属する司法書士会員若しくは会則第5条第3項に定める司法書士法人会員が案件の当事者であるとき。

(2) 案件の当事者と特別の利害関係(身分関係を含む。)があるとき。

(紛議調停手続等の説明)

第10条 委員会は、苦情等の申出人に対し、紛議調停制度の趣旨及び手続きを説明しなければならない。

2 委員会は、苦情等の申出人に対し、懲戒制度又は注意勧告制度の趣旨及び

手続きにつき説明することができる。

(報告義務)

第11条 委員長は、案件の処分結果を遅滞なく会長に報告しなければならない。

2 委員会は、当事者たる会員につき、司法書士法(以下「法」という。)第47条又は第48条に定める懲戒処分又は法第61条及び会則第105条に定める注意勧告処分の事由があると思料するときは、直ちに会長に報告しなければならない。

3 委員会は、当事者たる会員又は依頼人等が法第59条及び会則第110条に定める紛議調停の手続を求めたときは、直ちに会長に報告しなければならない。

(手続の移行)

第12条 会長は、委員会より前条第2項の報告を受けたときは、遅滞なく適当な措置をとらなければならない。

2 会長は、委員会より前条第3項の報告を受けたときは、会則第110条に定める紛議調停の請求があったものとして、速やかに当該案件を紛議調停委員会に付託しなければならない。

(職務の終了)

第13条 委員会の職務は、第11条に定める会長に対する報告をもって終了するほか、次の事由により終了する。

(1) 苦情等の取下げ

(2) 当事者が訴訟、調停等の裁判上の手続を開始したとき

(3) 熊本地方法務局が、当該案件に関して法第49条第2項の調査に着手したとき

(4) 苦情等の申出人と3ヶ月以上連絡がとれないとき又は連絡不能となったとき

(守秘義務)

第14条 委員会の委員若しくは委員であった者、又は会議に出席した者は、会議の審議内容及び調査の結果知得した秘密を漏らしてはならない。

(会員の義務)

第15条 会員は正当な事由がなければ、委員会の調査を拒んではならない。

- 2 会員は第6条第3項による委員会の助言又は指導に対し、誠実に対応しなければならない。

附 則

(施行期日)

- 1 . この規則は、平成15年4月1日から施行する。

(規則の廃止)

- 2 . 昭和49年5月26日施行の熊本県司法書士会苦情処理委員会規則は、この規則の施行のときに廃止する。

(経過措置)

- 3 . この規則施行の際、前項の苦情処理委員会規則に基づく県苦情処理委員会の委員であつた者は、この規則による委員とみなし、その任期は、施行後最初に開催する定時総会の終結のときまでとする。