5　第19条第２項から第４項の規定は、相談センターにおける相談につき準用する。この場合において、同条第２項から第４項に「相談窓口」とあるのは「相談センター」に、同条第２項に「相談センターに送付」とあるのは、「相談センターにおいて処理」に、それぞれ読み替えるものとする。

（資料等の徴求）

第28条　相談センターは、第20条の業務を遂行するために必要がある場合には、相手方協会員又は申立て等を行った者に対し、文書若しくは口頭による説明を求め、又は資料の提出を求めることができる。

2　相手方協会員は、前項の規定による求めがあったときは、正当な理由がある場合を除き、これを拒んではならない。

（苦情内容等の記録）

第29条　相談センターは、第20条第１号から第５号に規定する業務の遂行状況につき、記録を作成し、作成日から３年間、これを保存するものとする。

（相談員の設置）

第30条　協会は、相談センターの業務を処理するため、相談センターに相談員を置く。

2　相談員は、事実の認定、処理の判断及び意見の表明に当たっては、常に公正であるよう努めなければならない。

（運用基準）

第31条　この規則で定めるもののほか、相談センターの運営等に関して必要な基準は、苦情処理委員会の承認を得て、相談センター長がこれを定める。

第４節　苦情処理委員会

（苦情処理委員会の業務）

第32条　苦情処理委員会（以下、「委員会」という。）は、次の各号に掲げる業務を行う。

⑴　第13条に定める不服申立てに対する審理

⑵　第19条第２項に定める団体の指定

⑶　第22条第２項に定める助言、支援の実施

⑷　第22条第３項により委員会に送付された苦情の解決

⑸　第23条第３項に定める再審査の申立てに対する審理

⑹　苦情の処理又は相談への対応等に関連する事項について、理事会又は自主規制会議が必要と認めた事項

⑺　前各号に付随する事項

（委員の数及び委嘱等）

第33条　苦情処理委員（以下「委員」という。）の数は、自主規制会議の同意を得て、自主規制会議議長がこれを定める。

2　委員は、法律専門家等の有識者のうちから、自主規制会議の同意を得て、自主規制会議議長がこれを委嘱する。ただし、「苦情処理及び相談対応に関する規則」に関する細則（以下「細則」という。）に定める委員の欠格事由に該当する者を委員に委嘱することはできない。

3　委員の任期は、２年とする。ただし、補充のため委嘱された委員の任期は、前任の委員の残任任期とする。

4　委員は、再任されることができる。

（委員会の開催及び召集）

第34条　委員会は、相談センターからの付議に応じて、委員長が招集する。

2　委員会は、開催の日から１週間前までに会議の目的たる事項、日時及び場所を記載した文書を発して招集する。ただし、委員長がやむを得ないと認めたときは期間を短縮し又は文書によらずして招集することができる。

（委員会の議事）

第35条　委員会は、その構成員の３分の２以上が出席しなければ、成立しない。

2　委員会の議事は、出席した委員の過半数でこれを決し、可否同数のときは委員長の決するところによる。

3　委員長及び委員は、自己に特別の利害のある議案については、議事に参加することができない。

4　前項に定める特別の利害関係に関し必要な事項は細則をもってこれを定める。

5　委員会の議事は公開しない。ただし、委員長が必要と認めたときは、この限りでない。

（議事録）

第36条　委員会の議事については、次の事項を記載した議事録を作成し、委員長及び出席した委員のうちからその会議において選任された議事録署名人１名がこれに署名若しくは記名押印して、協会に保存するものとする。

⑴　開催の日時及び場所

⑵　構成員の総数、出席者及び出席者の氏名

⑶　付議事項

⑷　議事の経過、要領及び発言者の発言要旨

⑸　決議事項

⑹　議事録署名人の選任に関する事項

（苦情の解決）

第37条　委員会は、苦情の解決のため、申立人及び相手方協会員相互の交渉を仲介するとともに、委員の専門的知識、経験等に基づき助言することにより、当事者間における苦情の円満な解決に努めるものとする。

2　委員会は、委員会において苦情の申立てを受理した日から６か月以内に苦情の解決ができるよう努めなければならない。

（事情聴取）

第38条　委員会は、期日を定めて、申立人又は相手方協会員の出席を求め、事情を聴取することができる。

2　前項の規定により、出席を求められた当事者は、自ら出席しなければならない。この場合において、法人である申立人又は協会員は、自己を代表する者を定め、当該者を出席させるときは、委員会に対して、当該者が自己を代理する者である旨の委任状を提出するものとする。

3　第１項の規定により出席を求められた当事者は、委員会の許可を得た場合には、その代理人を出席させ又は代理人若しくは補佐人とともに出席することができる。

4　委員会は、いつでも、前項の許可を取り消すことができる。

（資料等の徴求）

第39条　委員会は、当事者その他の関係者に対し、第32条各号に定める業務を遂行するために必要な場合には、必要な限度で文書若しくは口頭による説明を求め、又は資料の提出を求めることができる。

2　協会員は、前項の規定による求めがあったときは、正当な理由がないのに、これを拒んではならない。

（受命委員等）

第40条　委員会は、その議決により、第38条第１項又は第39条第１項の権限の行使を、委員又は相談センターの職員（以下、「受命委員等」という。）に命じて行わせることができる。

2　第38条第２項から第４項及び第39条第２項の規定は、前項の場合に準用する。この場合において、第38条第２項から第４項に委員会とあるのは、受命委員等と読み替える。

（和解契約書の写しの提出）

第41条　委員会の苦情処理において当事者間に和解が成立したときは、相手方協会員は、別に協会が定めるところに従い遅滞なく和解契約書を作成し、その写し１通を委員会に提出しなければならない。

（解決案の提示及び尊重義務）

第42条　委員会は、申立人及び相手方協会員の協議によって苦情が解決されなかった場合において、苦情の解決に資するため相当であると認めたときは、当事者双方のために衡平に考慮し、申立ての趣旨に反しない限度において、当事者双方からの事情聴取や提供された資料等に基づき、解決案又は解決のための方向性を提示してその受諾を勧告することができるものとする。

2　前項の規定により、委員会から解決案又は解決のための方向性が提示された場合には、協会員はこれを尊重しなければならない。

3　当事者双方が委員会の解決案を受諾したときには、相手方協会員は、別に協会が定めるところに従い申立人との間で遅滞なく和解契約書を作成し、その写し１通を委員会に提出するものとする。

（苦情処理の打切り）

第43条　委員会は、苦情処理中の案件が第23条第１項の各号の一に該当するときは、その苦情処理を打ち切ることができる。

2　委員会は、前項の規定により苦情処理を打ち切るときは、書面により当事者双方にその旨及びその理由を通知する。

（助言・是正勧告・指導）

第44条　委員会は、協会員がこの規則の定めに反する行為、その他この規則の運用を阻害し又は実質的にこれを潜脱する行為を行ったことが判明した場合には、定款に基づき必要な助言、是正勧告又は指導を行うものとする。

2　前項の助言、是正勧告又は指導の概要は、別に協会が定める方法により、申立人を特定できない限度で公表するものとする。