

一般社団法人日本補聴器販売店協会  
販売倫理審査部会規則

(平成23年9月2日)

## 販売倫理審査部会規則

### (目的)

#### 第1条

一般社団法人日本補聴器販売店協会（以下、「協会」という）は、補聴器の販売が適切な倫理的配慮のもとに行われることを目的として、それに係わる関連法規および倫理綱領、憲章、ガイドライン等の自主基準（以下「自主基準等」）の管理運営にあたるため、販売倫理審査部会（以下「審査部会」）を設置する。

### (業務)

#### 第2条

審査部会は、次の業務を行う。

- (1) 「自主基準等」に関する問い合わせ、苦情の申立てを処理する。
- (2) 「自主基準等」に抵触すると考えられる事案に関して調査審議する。
- (3) 「自主基準等」の違反と認められた事案につき、自主基準等の趣旨に基づき、会員企業の自覚を促すための周知活動を行う。
- (4) 「自主基準等」の見直しに関し提議する。
- (5) 「自主基準等」の周知徹底を図る。
- (6) 「自主基準等」の管理運営に関し、関係諸団体および関係官庁との連絡調整を図る。

### (部会の構成および任期)

#### 第3条

1. 審査部会の構成および任期は次のとおりとする。
  - (1) 審査部会は協会の三役（理事長・副理事長・事務局長・専務理事）及び販売倫理委員会委員をもって構成する。
  - (2) 構成員の任期は協会の役員任期に準じる。
2. 審査部会の議長は、理事長が就くものとする。

### (運営)

#### 第4条

審査部会は、次の事項に基づいて運営する。

- (1) 審査部会は、議長が必要に応じ召集する。
- (2) 審査部会の議決は、原則として出席構成員の多数決をもって行う。賛否同数の場合は議長がこれを定める。
- (3) 「自主基準等」の違反が疑われている会社は自ら要請し、または審査部会の要請に基づき、審議に出席して意見を述べることができる。

- (4) 申立てられた会社もしくは個人が審査部会構成員自身である場合、もしくは深く関係する場合には、その構成員は当該案件に関する審議には参加できない。
- (5) 審査部会が是正を決定したときは、これを当該会社に通知するとともに、期間を定めて弁明の機会を与える。
- (6) 審査部会は「自主基準等」の違反企業に改善報告を求めることができる。
- (7) 議長は必要があると認めるとき、審査部会に構成員以外の者を出席させ、意見を聴くことができる。
- (8) 「自主基準等」の違反についての申立ての手續きに関して、必要な事項は別に定める。
- (9) 「自主基準等」の違反是正に関する対象、および罰則等は協会規約第12条から20条に準じる。

(取扱い)

#### 第5条

審査部会は、次の事項に基づいて事案を取り扱う。

- (1) 審査部会は、事案の取扱い方針を速やかに決定する。
- (2) 審査部会の構成員は職務上知り得た情報を正等な理由なく漏らしてはならない。
- (3) 審査部会の審議事項及び関連資料等は、その概要を理事会へ報告・承認を得る。

(雑則)

#### 第6条

- 1. 審査部会に必要な事務は協会事務局が行う。
- 2. 本規則に定めるものの他、この施行にあたって必要な事項及び疑義の解釈は、別に定めることができる。
- 3. 本規則の改定は理事会の承認を得て、審査部会が行うものとする。

(附則)

#### 第7条

本規則は、平成23年9月2日から施行する。

## 「自主基準等」に関する問い合わせと苦情申立て処理手順

販売倫理審査部会規則第4条8項に基づき、「自主基準等」に関する問い合わせと苦情申立ての手順を次のように定める。

ここで言う問い合わせとは、「自主基準等」の意味および手順ならびに疑義解釈等に関する問い合わせを言い、苦情申立てとは「自主基準等」に抵触の疑いのあると考えられる事実に関する申立てを言う。

### 1. 受付

- (1) 問い合わせと苦情申立ての受付は事務局が行う。
- (2) 問い合わせと苦情申立ては文書によるものとする。
- (3) 問い合わせと苦情申立ての文書の書式は別に定める。

### 2. 問い合わせ

- (1) 事務局は問い合わせを受け付け次第、速やかに審査部会に連絡する。
- (2) 審査部会は問い合わせに対し、事務局が問い合わせを受けた日から、原則1か月以内に文書で回答する。
- (3) 事務局は問い合わせ文書および回答を最終回答日から5年間保存する。

### 3. 苦情申立て

- (1) 苦情が協会に申立てられた場合、事務局は申立てが文書の記載要件を満たしていることを確認した上で受け付け、速やかに審査部会に連絡する。
- (2) 審査部会は、「自主基準等」に抵触する事実の存在が推定される場合（以下「事案」）には、必要な調査を開始する旨、および調査の結果を申立者に文書で伝える。
- (3) 苦情申立てにも拘わらず、その内容が「自主基準等」に抵触しないと判断される場合は、審査部会はその旨を申立者に文書で伝える。
- (4) 申立てによらなくとも、事案の存在が推定された場合、審査部会は必要な調査および審議を開始することができる。この場合、審査部会は対象となった会員企業に文書でその旨を伝えなければならない。
- (5) 審査部会は苦情の申立てに対し、事務局が苦情の申立てを受けた日から、原則として3か月以内に文書で回答しなければならない。  
ただし、外部機関に調査を依頼した事案についてはその限りではない。

### 4. 雑則

- (1) 本手順に定めのないことが発生した場合、審査部会は「自主基準等」の目的に照らし、適切な手続きをとることができる。

(平成23年9月2日制定)

(別添書式)

平成 年 月 日

一般社団法人日本補聴器販売店協会  
販売倫理審査部会 御中

住所（所在地）

加盟店名（企業名）

代表者名

印

### 「自主基準等」に関する問い合わせ・苦情申立てに関する届出書

1. 届出書の内容：(該当する項目に○印を付けてください)

<input type="checkbox"/>	A. 問い合わせ	<input type="checkbox"/>	B. 苦情申立て
--------------------------	----------	--------------------------	----------

2. 届出書の概要：(下に記載しきれないときは資料等とともに別紙添付してください。)

3. その他：(上記以外に特に連絡したい事項)

4. 届出書の照会先：

(所属)

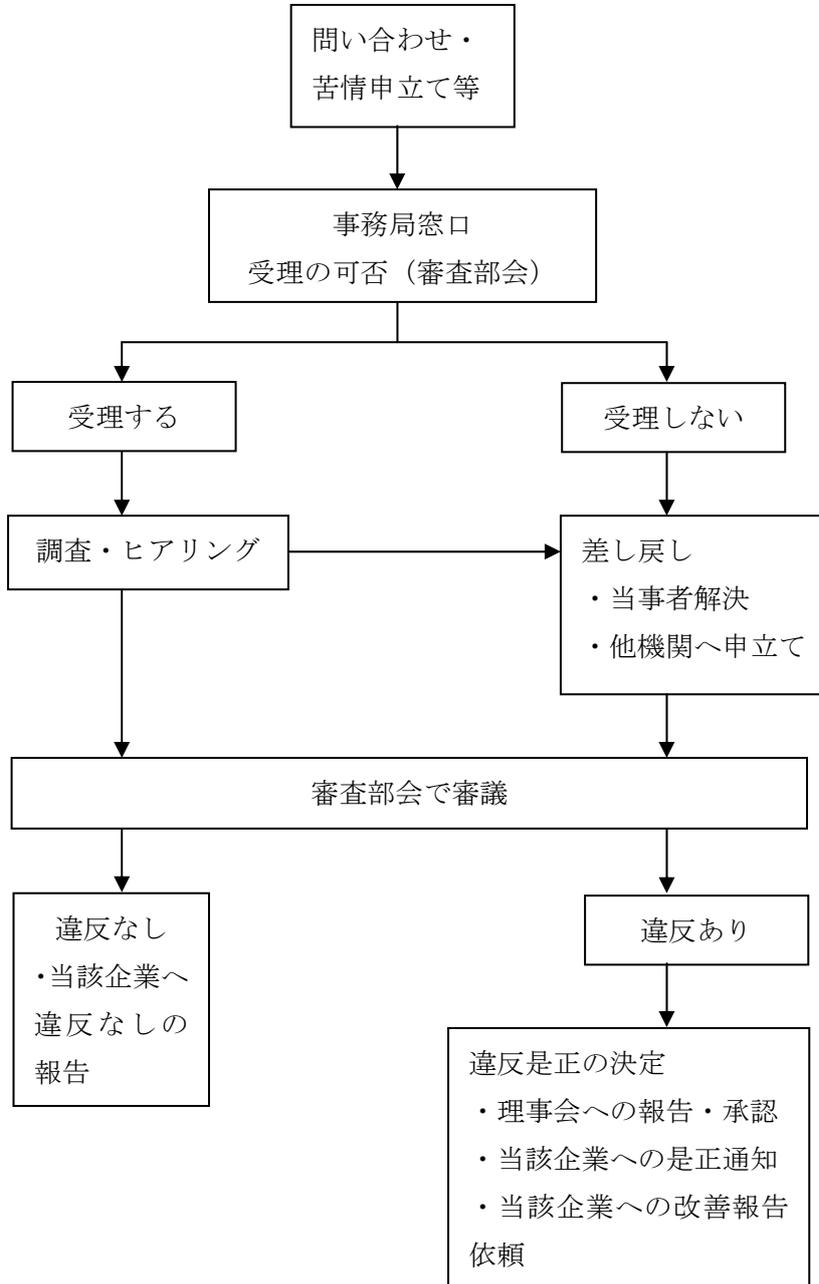
(氏名)

(TEL)

(FAX)

(E-mail)

「自主基準等」に関する問い合わせ・苦情申立て等の処理フロー



(平成23年9月2日制定)