

(1) 規則の改善状況

項目番号	旧規則	新規則	コメント
3 - 3	無し。	「苦情解決支援機関」として協会内に「苦情相談室」を設置する予定である。	理事会での承認を得た上で平成15年5月頃を目標として規則を改定したいと考えている。
3 - 8	無し。	新たに標準処理期間として3カ月を設定し、3カ月を越えても解決しない場合には、他の紛争解決支援として、弁護士仲裁センターを紹介する助言を行う事を考えている。	同上。
3 - 14	無し。	3カ月を越えても解決しない苦情については、他の紛争解決支援機関を紹介する助言をする（具体的には弁護士仲裁センターへの委託）旨の規定を追加する事を考えている。	同上。
3 - 16	無し。	3カ月を越えても解決しない苦情については、他の紛争解決支援機関を紹介する助言をする（具体的には弁護士仲裁センターへの委託）旨の規定を追加する事を考えている。	同上。

(2) 運用の改善状況

(該 当 な し)