

321 問合せ対応規則

第1条 目的

本規則は、定款に定める事業に関連して、助言・援助の一環として設けたホームページの「お問い合わせ」ページ（以下「H.P. 受付窓口」という）での質問・依頼に関する対応について定める。

第2条 受付

質問・依頼は原則として、H.P. 受付窓口から受け取るものとする。
電話での質問・依頼があった場合は、H.P. 受付窓口に入力するよう依頼者に伝える。インターネット使用ができないケースでは、H.P. 受付窓口の要求項目を記入した FAX も可とする。

第3条 担当選任

H.P. 受付窓口に入力された「質問・依頼」は、事務局から理事長・副理事長に送付する。理事長は、担当委員会又は担当者を選任し、これへの対応を依頼する。ただし、事務局で回答できる事項についてはこの限りではない。

第4条 業務依頼

受託業務に関する依頼は、理事長が選任した委員会が「受託業務規程」に基づき進める。

第5条 質問回答の範囲

最終処分場に係る技術的質問などについては、会員と非会員では提供する情報に差を設ける必要があり、以下の通りとする。

① 会員からの質問・依頼

協会の活動成果全般をベースにした回答とする。ただし、回答者が所属する会社・組織のノウハウを除く。

② 非会員からの質問・依頼

LSA 研究成果の外部発表資料やマニュアル・要領など、公表物をベースにした範囲での回答とする。研究成果の内部資料に係る質問については、回答できない旨伝え、入会を勧める。

第6条 回避する質問

非営利活動法人である当協会の活動趣旨から外れる、以下の事項に関する質問は回避する。このため、H.P. 受付窓口には受付不可事項として記載する。

- ① 行政からの指導や行政判断に関する疑問・質問など
- ② 民・民のビジネス取引に関する助言
- ③ 係争案件に係る助言

第7条 回答回数制限

質問に対する回答対応は、会員の権利保護のため非会員民間企業からは原則1回のみとする。追加の関連質問は原則受け付けないが、あった場合には理事長判断とする。

ただし、地方公共団体（公務員）または一部の受託管理者（民間）からの質問については、この限りではない。

第8条 回答の確認

質問に対する回答は、事前に理事長もしくは副理事長に送付し、内容の確認を得るものとする

第9条 回答の送付

質問者への回答は、別紙回答書をPDF形式にてEメール添付で送信する。

第10条 回答の保管

回答者は、質問者への回答終了後、回答書を理事長、副理事長、事務局へ提出する。事務局はこれを保管する。

第11条 定め無き事項

この規則にない事項が生じた場合は、理事会にて協議・決定する。

第12条 改廃

この規則の改廃は運営委員会が起案し、理事会の承認を得る。

付則

この規則は2024年9月20日から施行する。

別紙

		NPO・LSAへのお問い合わせ ご回答書	
お 問 い 合 わ せ	【お問い合わせ日時】		
	【会社名】		
	【ご所属】		
	【名前】		
	【E-mail】		
	【電話番号】		
	【内容】		
ご 回 答	【日時】		
	【担当者名】		
	【LSA内の役職・担当】		
	【内容】		