

苦情処理規程

(目的)

第1条 この規程は、当社が受ける苦情の処理について、その責任体制を明確にするとともに、処理ルールを定め、適切な苦情処理を図ることにより、有料職業紹介事業者としての高い公共性を具現することを目的とする。

(苦情処理の原則)

第2条 苦情処理に当たっては、事実に基づき、誠意をもって迅速かつ適切な処理に当たるものとする。

(苦情処理統括責任者)

第3条 代表者は職業紹介責任者の中から、職業紹介責任者を苦情処理統括責任者とすることとし、その者は以下の職務を行う。

1. 苦情処理規程の作成、見直し、変更および保管
2. 全従業員に対する苦情処理規程の周知徹底
3. 苦情案件の受付処理状況の統括
4. 苦情処理に関する関係行政機関等からの指導等への対応及びその関係者への周知
5. 苦情処理委員会の招集
6. その他本規程の各条に規定される事項

(苦情処理委員会)

第4条 代表者は必要に応じ苦情処理委員を指名し、苦情処理委員会を組織するものとする。

(苦情処理の窓口)

第5条 苦情は、原則としてその案件の紹介を担当した者が窓口となって受け付けるとともに、責任をもってその処理にあたるものとする。なお、その者が対応できない場合は苦情処理統括責任者が指名する者が対応するものとする。

(苦情処理票)

第6条 苦情処理担当者は、苦情の申出を受けた年月日、苦情の内容対応の経過等について、苦情処理をした後、苦情処理票に記録し、適宜、苦情処理統括責任者にその内容を報告するものとする。

(苦情処理委員会の招集)

第7条 苦情処理統括責任者は、必要に応じて苦情処理委員会を招集し、苦情案件の処理方針等について意見を求めるものとする。

(関係機関との連携)

第 8 条 苦情処理統括責任者は、関係法令に照らし、違法又は不法な内容を含む苦情等専門的な相談援助を必要とする苦情については、関係行政機関等と連携して対応するものとする。

(苦情受付窓口の周知)

第 9 条 苦情処理統括責任者は、求人者及び求職者に対し、苦情受付の窓口を周知しなければならない。

(苦情処理統括責任者)

第 10 条 苦情処理統括責任者は、苦情の申出先として、管轄の都道府県労働局及び公共職業安定所、専門的な相談援助を行うことができる団体の名称・所在地・電話番号等についても、ホームページ等を活用して周知するものとする。

(関係機関を経由した苦情への対応)

第 11 条 苦情処理統括責任者は、自らの職業紹介所に係わる求職者、求人者等からの苦情の申出を受けた管轄の都道府県労働局又は公共職業安定所、専門的な相談援助を行うことができる団体等から、苦情に関する連絡を受けた場合には、求職者、求人者等から直接苦情を受けた場合と同様に、適切、かつ、迅速に対応するものとする。

(苦情処理に関する情報の整理、活用)

第 12 条 苦情処理統括責任者は、適切かつ迅速に苦情処理を行うことができるよう、関係法令、苦情処理の具体例等、苦情処理に関する必要な知識・情報の修得に努めるとともに、苦情処理を行った場合には、その内容や問題点について整理し、その後の苦情処理への対応に活用するものとする。

(個人情報の保護)

第 13 条 苦情処理に携わるものは、苦情処理に関して求職者等の個人情報を知ったときは、別途定める個人情報保護規程に則り適正な管理を行わなければならない。

(守秘義務)

第 14 条 苦情処理に携わる者は、処理に際して知り得た求職者等の個人情報を、正当な理由なく第三者に漏らしてはならない。

2020 年 5 月 12 日

株式会社フィギュアネット
代表取締役 島崎 文彦