

## 苦情処理規程

1. (目的)

本規程は、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、民営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。
2. (苦情処理の原則)

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。
3. (苦情処理統括責任者)

職業紹介責任者の中から、苦情処理統括責任者を選任する。
4. (苦情受付窓口)

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。
5. (苦情処理票への記録)

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。
6. (関係機関との連携)

苦情処理統括責任者は、解決が困難な案件や、違法又は不法な内容を含む案件等、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解決に当たるものとする。
7. (関係機関を経由した苦情への対応)

苦情処理統括責任者は、当社に係わる求職者、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、迅速、かつ適切に対応するものとする。
8. (苦情処理に関する情報の整理、活用)

苦情処理統括責任者は、迅速、かつ適切に苦情処理を行うことができるように、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。
9. (守秘義務)

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。
10. (教育研修)

苦情処理統括責任者は、職業紹介業務に携わる者に対して、定期的に教育研修を実施し、紹介従事者の資質の向上を図ることにより、苦情発生の防止と円滑な苦情処理に努めなければならない。

2021年10月7日制定