

この資料は、規程を作成するに際してのポイントを示したものです。【記載例】はあくまでサンプルで、今後、関連する法令の改正なども予想されますので、個々の内容は事業者様の責任で確認して活用するようにしてください。

苦情処理規程 作成のポイント

第1条（目的）

【作成のポイント】

本規程の目的を記載します。

苦情が発生した場合の処理について、責任体制の明確化、処理ルールを定めること、適切な苦情処理を図ることなどを記載します。

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なども目的として記載した方が良い。

第2条（苦情処理の原則）

【作成のポイント】

苦情処理の原則を記載します。

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などの姿勢を記載します。

第3条（苦情処理統括責任者）

【作成のポイント】

苦情処理統括責任者の任命に関して記載します。

苦情処理責任者の職務に関する記載も記載します。

【記載例】

代表取締役の命により、職業紹介責任者の中から、苦情処理統括責任者を選定する。

苦情処理統括責任者の職務は次の通りとする。

1. 苦情処理規程の作成、見直し、変更及び保管
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

第4条（苦情処理委員会）

【作成のポイント】

苦情処理委員の任命や、苦情処理委員会の招集に関して記載します。

第5条（苦情処理委員会の責務）

【作成のポイント】

苦情案件の精査や、処理方針の策定などの苦情処理委員会の責務について記載します。

第6条（苦情受付窓口および苦情対応者）

【作成のポイント】

苦情の受付窓口およびその対応を誰が行うかを記載します。

【記載例】

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。

第7条（苦情受付窓口の周知）

【作成のポイント】

苦情処理統括責任者が、苦情受付の窓口を周知する必要がある旨を記載します。

第8条（苦情処理票への記録）

【作成のポイント】

苦情の申出を受けた年月日、苦情の内容、対応の経過などの苦情処理票に記録する内容を記載します。

また、苦情処理統括責任者に対してその内容を報告する旨も記載します。

第9条（関係行政機関等との連携）

【作成のポイント】

関係行政機関等*)との連携に関して記載します。

*)関係行政機関等には専門的な相談援助を行うことができる、職業紹介の業界団体を含みます。

【記載例】

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。

第10条（関係行政機関等を経由した苦情への対応）

【作成のポイント】

関係行政機関等を経由した苦情処理に関して記載します。

【記載例】

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。

第11条（苦情処理に関する情報の整理、活用）

【作成のポイント】

苦情処理に関する情報の整理や活用方法について記載します。

【記載例】

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。

第12条（個人情報の保護）

【作成のポイント】

苦情処理に携わる者が求職者等の個人情報を知ったときの対応について記載します。

「求職者個人情報保護及び管理規程」を別途定める場合は、それに則り適正に管理する旨の記載だけでも構いません。

第13条（守秘義務）

【作成のポイント】

苦情処理に携わる者の守秘義務に関して記載します。

第14条（教育研修）

【作成のポイント】

教育研修は、定期的実施し継続して実施し、紹介従事者の資質の向上を図る旨を記載します。

第15条（改廃）

【作成のポイント】

本規程の改訂、廃止に関しては、取締役会の承認を得るなど、どのようにしたら効力を発するかを記載します。

第16条（施行）

【作成のポイント】

本規程の施行日を記載します。

※苦情処理全般の対応を流れでわかるようなフローなどを作成した方が良い。

【記載例】

苦情処理の対応フロー

