

この規程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（サンプル）（案）

第1条（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。

第2条（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。

第3条（苦情処理統括責任者）

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

第4条（苦情処理委員会）

苦情処理統括責任者は、必要に応じて苦情処理委員を指名し、苦情処理委員会を招集する。

第5条（苦情処理委員会の責務）

苦情処理委員会は、苦情案件の内容を精査し、処理方針を策定する。

第6条（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）

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。

第8条（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。

第9条（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。

第10条（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、当社が係わる求職者、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）

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）

苦情処理に携わる者は、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「求職者個人情報保護及び管理規程」に則り適正に管理するものとする。

第13条（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。

第14条（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。

第15条（改廃）

本規程の改廃は、取締役会の承認を得て効力を発するものとする。

第16条（施行）

本規程は平成〇〇年〇〇月〇〇日から施行する。

苦情処理の対応フロー

