

株式会社ひいらぎ苦情処理規程

令和7年9月1日

（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。

（苦情処理の窓口）

第3条 苦情処理の窓口は、原則としてその案件の紹介を担当した者が当たるものとする。

（苦情処理票）

第4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、苦情処理票に記録し、適宜、職業紹介責任者にその内容を報告するものとする。

（関係機関との連携）

第5条 職業紹介責任者は、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。

（苦情の申出先の周知）

第6条 職業紹介責任者は、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、事業所内の一般の閲覧に便利な場所に掲示するとともに、パンフレット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7条 職業紹介責任者は、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8条 職業紹介責任者は、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9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。

以上