

## 有料職業紹介事業にかかる苦情処理規程

### 第1条（目的）

本規定は、当社が受ける有料職業紹介事業にかか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）

苦情処理にあたっては、事実に基づき、誠意をもって迅速、かつ適切な処理にあたるものとする。

### 第3条（苦情処理統括責任者）

苦情処理統括責任者は職業紹介責任者 岩野 光進 とする。

### 第4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。

### 第5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6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、違法また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あたるものとする。

### 第7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、当社が関わる求職者・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8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・情報の習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9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10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。

許可番号 03-ユ-300063

事業所名称 菜園ハウジング株式会社  
代表取締役 岩野 光進

事業所所在地 岩手県盛岡市菜園一丁目12番25号