

作成日：2022年9月30日

改訂日：2023年10月11日

苦情・相談・通報対応ルール

顧客、社員、インターン、業務委託先、連携先など、あらゆる形で当社と関わる個人または組織から寄せられる声は、苦情や通報であっても当社のサービスおよび経営を改善するための重要な情報であるという前提のもと、声を聞く仕組みと、その声を改善に取り入れるためのルールを整理する。

1. 窓口の設置

1. 顧客、社員、インターン、業務委託先、連携先など、あらゆる形で当社と関わる個人または組織のための苦情・相談フォームをオンラインで常設する
2. フォームは匿名を基本とし、記載内容から相談者が特定できる場合でも秘密は遵守し、苦情や相談を寄せたことによって不利益を被ることがないように最大限配慮する

2. 対応のプロセス

1. 寄せられた苦情・相談・通報は、フォーム、メール、電話、手紙等の形式を問わず、すべて役員会で共有する
 - a. 四半期に一度の役員会での共有を基本とする
 - b. その内容から急を要すると判断される場合は、緊急役員会を招集する
2. 改善および対応は、以下のフローに従って調査・検討・決定する
 - a. 寄せられた苦情・相談・通報は、すべて役員会で共有し、いずれの対応をとるか決定する
 - i. 専門家に相談する：専門家の助言に従い、調査委員会の設置、社内調査などを実施する
 - ii. 個別に対応する：当事者でない役員または社員を担当者に任命し、個別にヒアリングを実施する
 - iii. インパクト会議で検討する：従業員全員で対応を議論・検討する
 - b. 上記 a で i、ii の対応となった場合は、下記のプロセスでレビューおよび方針の議論を行う
 - i. 調査結果のレビュー
 - 1) 調査結果がまとまり次第、役員会を招集してレビューを行い、対応の方向性を確認する。
 - ii. 対応方針の検討

- 1) 個人が特定されない形に手を加えたうえで、調査結果をインパクト会議で共有し、対応について議論・検討する
- c. 上記 a で iii の対応となった場合は、個人が特定されない形に手を加えたうえで、苦情・相談・通報内容をインパクト会議で共有し、対応について議論・検討する
- d. 対応方針を決定する
 - i. インパクト会議にて、改善や対応の方針を決定し、必要があれば実行担当者を選定する
 - ii. 方針および担当者について、役員会で承認する
- e. 再発防止
 - i. 事実を真摯に受け止め、対応方針に基づき、再発防止策の徹底を図り、必要に応じて、教育を実施する
 - ii. 必要に応じて、適時かつ適切に情報開示を行う

3. 注意点

1. 上記プロセスは、専門家の助言などによって変更する場合があるが、公平な調査や議論を経ることなく対応方針が決まることがないように、役員が責任を持って対応する
2. 上記プロセスを進めるにあたって、苦情・相談・通報を発信した人と指摘された人の双方に対して、公正であるように最大限配慮し、一面的な情報や思い込みによって不当な判断や決定が慣れないよう十分に注意すること
3. 上記プロセスを進めるにあたって、情報の漏洩や毀損によって、苦情・相談・通報を発信した人および指摘された人が、不要な苦痛を受けたり尊厳を侵害されたりすることがないように、情報の取り扱いには十分に注意すること