

株式会社トロムソ
722-2102 広島県尾道市因島重井町 5265
Tel: 0845-24-3344
Email: info@tromso.co.jp

苦情処理メカニズム

政策概要と目的

当社の苦情処理手順ポリシーでは、従業員が建設的な方法で苦情を表明する方法を説明しています。上司や上級管理職は、従業員を困らせたり、仕事の妨げになるものをすべて把握し、できるだけ早く解決できるようにする必要があります。従業員は、意見を聞いてもらい、対立を避けるために、公正な苦情処理手順に従う必要があります。

当社は、従業員が苦情を伝えることを奨励しています。そうすることで、誰にとっても協力的で快適な職場を育むことができます。

範囲

このポリシーは、役職や地位に関係なく、会社内のすべての人に適用されます。

政策要素

苦情の定義

苦情とは、職場、仕事、同僚との関係に関する従業員のあらゆる不満、問題、懸念を指します。従業員は、以下のいずれかについて苦情を申し立てることができます。

- 職場での嫌がらせ
- 健康と安全
- 上司の行動
- 雇用条件の不利な変化

このリストは網羅的なものではありません。ただし、従業員は正式な苦情に訴える前に、重要度の低い問題を非公式に解決するよう努めるべきです。苦情を申し立てる従業員は、次のことができます。

- 直属の上司または人事部に連絡する
- 状況を詳しく説明した苦情フォームを提出する
- 正式な会議に単独で出席することを拒否する
- 正式な決定に対して異議を申し立てる

申し立てを受けた従業員には以下の権利があります。

- 自分に対する申し立てのコピーを受け取る
- 申し立てに応答する
- 正式な決定に対して異議を申し立てる

当社は以下の義務を負います。

- 正式な苦情処理手順を整備する
- 手順を周知する
- すべての苦情を速やかに調査する
- 苦情を申し立てるすべての従業員を平等に扱う
- プロセスのどの段階でも機密性を保持する
- 可能な場合はすべての苦情を解決する
- 従業員が会社または外部機関（雇用機会均等委員会など）に苦情を申し立てた場合、報復禁止ポリシーを尊重する

手順

従業員は、問題を解決するために互いに話し合うことが奨励されています。それが不可能な場合は、従業員は苦情を申し立てる方法を知っておく必要があります。

1. 直属の上司と非公式にコミュニケーションをとる。上司は問題の解決に努めます。従業員が上司について不満を訴えたい場合、まずは上司と話し合い、解決を図る必要があります。その場合、非公式の会議を要請することをお勧めします。上司は、苦情をできるだけ早く解決するよう努める必要があります。それができない場合は、人事部に報告し、その他のすべての手続きに協力する必要があります。
2. 苦情が懲戒処分につながる可能性のある上司の行動（セクハラや暴力など）に関連する場合、従業員は人事部または次のレベルの上司に直接報告する必要があります。

人事部門（人事部門がない場合は適切な担当者）は、以下の手順に従う必要があります。

1. 従業員に苦情フォームに記入してもらうか、問題の詳細を共有するための文書を用意します。
2. 従業員と話し合っ、問題が完全に理解されていることを確認します。
3. 申し立てを受けた従業員に苦情のコピーを提供します。
4. 調停手続きを組織します（正式な会議の手配など）。
5. 問題を調査するか、必要に応じて調査員の支援を求めます。
6. プロセス全体を通じて従業員に情報を提供します。
7. 関係するすべての従業員に正式な決定を伝えます。
8. 正式な決定が遵守されるように措置を講じます。
9. より多くの情報を収集し、さらに調査することで、異議申し立てに対応します。
10. 正確な記録を保持します。

この手続きは苦情の性質によって異なる場合があります。たとえば、従業員が人種差別で有罪と判断された場合、会社は懲戒手続きを開始します。

承認者: 上杉 正章

代表取締役社長

2022年4月1日

