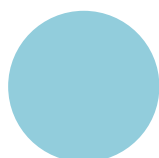


求人情報 苦情窓口 の手引き

この求人情報苦情窓口の手引きは、求人情報提供事業を行う皆様が、
読者・ユーザーからの苦情対応を行う際の参考としていただくことを目的に編集しました。
苦情対応窓口の設置準備から取り組みまでの流れをまとめています。
求人情報の信頼性向上を目指すために苦情対応業務の参考としていただければ幸いです。

2017年2月

求人情報提供事業の適正化推進事業
受託者 公益社団法人全国求人情報協会



なぜ求人情報の苦情対応が必要なのでしょうか

求人企業・事業主から受けた求人情報の内容については、募集条件に間違いはないか確認を行っているものの、その真偽を確認するには限界があるといえます。しかしながら、読者・ユーザーの苦情には、求人企業・事業主の実体から求人情報の真偽にいたるまで非常に広い範囲の情報が含まれており、苦情対応は、求人情報の適正化を図るチャンスといえます。

苦情に対する明確な対応方針がなければ、対応が後手に回ってしまい、社会的信用の失墜や存続の危機を招くようなことにもなりかねません。苦情対応は、リスクマネジメントの一環ともいえますが、読者・ユーザーから寄せられる苦情の中には、企業組織が発展・拡大していくうえで極めて重要な価値ある情報が含まれています。

読者・ユーザーから寄せられる苦情を経営に活かすことは、新しいサービスの開発・改良など、求人メディアに利益をもたらすだけでなく、読者・ユーザーとのトラブルを未然に防止し、苦情に対して速やかで適切な対応を行うことが可能となり、求人メディアに対する満足度を高め、信頼を得ることにつながります。

求人メディアにとっては、単なる苦情処理としてではなく、経営管理システムの一つとして独立した苦情対応マネジメントシステム(苦情対応活動を適切に行うための組織、人、設備などの経営資源によって構築されるシステム)として認識することが重要です。

苦情対応は体制整備から

苦情対応は担当者個人の業務として完結するものではなく、経営トップの責任のもと、組織全体で対応すべきものです。経営トップは、苦情対応責任者や苦情対応者を任命し、その責任と権限を明確にする必要があります。

①苦情対応窓口の設置

苦情について組織的に対応していくためには、専用電話を設け、苦情対応者を任命するなど、苦情対応を行う窓口を設置する必要があります。窓口は、読者・ユーザーと求人企業・事業主との間で中立な立場で対応することが求められるため、営業部門から独立した組織とすることが望まれます。

とはいえ、苦情の対応は、苦情対応者だけで行えるものではありません。営業部門や制作、事前審査部門などの関連部署との協力が不可欠です。

②営業部門との連携

苦情が発生した場合に、求人企業・事業主に事実確認を行います。その確認にあたっては、苦情の内容と問題点をきちんと把握し、正確に事実関係を確認する必要があります。営業担当者は、求人企業・事業主側の視点に立ってしまいがちですが、読者・ユーザーの言い分を正確に伝え、求人企業・事業主側からも正確に事実関係を確認することが重要であることの理解を求めましょう。

ストレス

苦情対応窓口は、その性質上、多大なストレスを感じる業務です。また、誰もがすぐに代わりができる業務でもありませんので、「複数の対応者がローテーションで対応する」「対応者が病欠した場合などに備えたバックアップ体制を整えておく」「対応者の日常的なメンタルヘルスに配慮する」などの体制整備をはかっておくとう良いでしょう。

環境

対応者のデスク周りの環境にも配慮して、余裕のあるデスクスペースを設け、周りの声が相手に伝わらないような間仕切りをする際は、孤独感を薄れさせるガラスなどで遮蔽したり、半年から1年間分の掲載誌紙のバックナンバーの棚を置いたり、観葉植物や飲料サーバーを配置したりするなど、快適なものに整備することが望まれます。

電話機

同じ人からの苦情とわかるようにナンバーディスプレイ対応のものや電話中もモニタリングできる機種、ミュート機能で苦情は聞きつつこちらの会話をオフにして内部で相談できるもの、スピーカー機能付きのものなど、様々な機能が付加されている機種が各メーカーから出ています。苦情対応がやりやすい機種を選択すると良いでしょう。

③審査部門との連携

自社の掲載基準などの規定や、労働関連法に関する専門的な知識を活かして、苦情対応部門をサポートします。また、苦情の事実確認の結果、解決策を検討し実施します。取引を継続するにあたって、改めて確認する事項が無いか、原稿内容を訂正する必要は無いかなど、苦情対応窓口と連携して対応を協議し、トラブルの再発を防ぐことが必要です。

④その他の部門

苦情の内容によっては、他の部署との連携が必要となる場合があります。どんなケースの場合、社内のどの部署との連携が必要かなど、予め検討し共有しておきましょう。

窓口の対応に納得せずマスコミに流す等と言っている場合	総務・広報や法務と情報を共有し、対応を協議する
緊急を要する情報の訂正や落稿、印刷中止が必要な場合	経営トップや編集部門、印刷部門との連携をはかっておく
社会保険や税金などの専門的、具体的質問	専門の部門(総務、人事、経理など)に確認のうえ、対応できるよう連携しておく

⑤苦情対応窓口の告知

読者・ユーザーの声をより多く知るためには、求人メディアとして苦情対応窓口を設置し、対応していることを、広く読者・ユーザーに告知することが重要となります。その内容は、「窓口の名称」、「窓口の連絡先(電話番号・所在地等)」、「受付時間」、「受付内容」等について、分かりやすく告知すると良いでしょう。

▼苦情対応窓口の告知見本

株式会社〇〇〇〇〇〇〇 ホットライン／
読者・ユーザー苦情相談窓口のご案内

求人情報の内容と事実が違っていた・・・
そんな時にはご連絡ください。
フリーダイヤル：0120-****-****

※携帯からもつながります
受付時間：月曜～金曜
10時～12時、13時～18時

〒100-****
東京都〇〇区〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇

苦情対応の心構え

読者・ユーザーからの苦情は、不満足感の表明であり、苦情対応の最終的な目的はその不満足感の解消にあるといえます。何に対して不満を感じているのかを的確に把握することが必要です。苦情受付は、コミュニケーションの機会であると認識し、事務的な対応ではなく相手との信頼関係作りを意識して対応します。

第一声は相手が話しやすい雰囲気です

相手に無用な緊張感を与えないように、明るい声で対応します。急かさずに、ゆっくり考える時間を与えるくらいの対応を心掛け、相手の緊張を解いて話を聞くようにします。

親身に、ただし冷静に聞く

深刻な苦情の場合、相手は怒っていたり、泣いていたりすることもあります。相手の感情に配慮し、親身になって話を聞くとともに、苦情の内容を冷静に判断することが重要です。

誠心誠意に対応する

苦情受付窓口は、求人メディアを代表しているという認識を持ち、どんな些細なことであっても、煩雑な作業を要することであっても、できる範囲において誠心誠意対応するという心構えを持って対応してください。

過度な期待はトラブルのもとです

読者・ユーザーからの苦情は、一方の当事者からの話であり、もう一方の当事者である求人企業・事業主に確認をする前に、求人企業・事業主に対する何らかの処置を行うことを約束することは避けるべきです。事実確認を行う必要があること、必ずしも読者・ユーザーの期待するような対応や結果になるとは限らないことについて理解を得ることが望まれます。

議論や弁解はしないように

読者・ユーザーが、誤った知識や認識で求人企業・事業主や求人メディアを非難したとしても、話の途中でそのことを否定することは避け、一度きちんと話を聞くようにして話が一段落した後、内容を整理しながら正しい情報を提供するという対応をとるようにします。

対応によっては、かえって不愉快な思いをさせてしまうことになりかねません。初期対応で読者・ユーザーに悪い印象を与えると、求人メディアに対する印象・評価を低下させることになり、初期対応の印象が良ければ、読者・ユーザーの不満足感の多くは軽減されるといっても過言ではありません。

求人情報・広告を特定する

読者・ユーザーがどの求人企業・事業主のどの情報のことについて苦情を申し出ているのかを確認します。他社メディアとの誤認や情報内容を誤解しているケースも考えられますので、必ず求人企業・事業主の名称及び求人メディアを利用した時期を確認し、該当する情報を用意します。

会社名がわからない場合は

求人メディアとしては求人企業・事業主が特定できなければ、具体的な対応ができないことを理解してもらいます。特定の情報ではなく、求人メディアの編集責任をただしている場合は、責任逃れととられないよう受け止めることが必要です。問題情報はそちらで探せと言われる場合もありますが、推測では責任をもって対応することは出来ない旨を伝えましょう。

会社名が特定できない場合は

該当する情報がない場合は「他社の求人メディアと間違えている」「求人企業・事業主名を間違えている」といったことが考えられます。

こういった場合は、幾つかの求人メディアを利用していないか確認し、電話番号や住所等を手がかりとして情報を特定するようにします。特定作業に時間がかかりそうな場合は、読

者・ユーザーの連絡先を訊いて、後ほど連絡するようにしてもいいでしょう。また、掲載社名と自社の顧客管理システム上での登録名が異なることも考えられます。

求人情報・広告が特定できた場合

求人情報・広告が特定できた時点で、当該求人情報・広告内容を見ながら読者・ユーザーの話を聞くようにします。苦情として申告された内容の他にも、募集条件について間違いがなかったか、一通り確認すると良いでしょう。

例えば、月給が情報内容と違ってした場合、勤務時間や勤務日数は情報通りだったか。雇用主が変わっていないか。その他、求人メディアを利用した時期と応募した時期に時間差がないか(その間に労働条件が変更されていないか)等の確認を行います。

本人確認と問題点を明確に

求人情報を見た本人なのか、本人以外(家族・友人・知り合い等)からの電話なのか確認します。いきなり本人確認を行うと、トラブルになる可能性もあるため、事象を聞き取りする中で「そう聞いた」「そう言っていた」などのフレーズが発せられたり、応募先企業の誰からどのように言われたのか詳細を聞き取る中で、話の流れに齟齬が生じる時があります。その際に「応募されたのはご本人ですか」「他の人から聞いたお話ですか」などと質問し、伝聞か自分の身に起こったことかを確認します。

本人以外の場合、一般的な相談に対するアドバイスなどの範囲であれば構いませんが、求人企業・事業主への対応が必要な場合は、本人からの苦情でなければ対応が難しいことを伝えます。

本人への確認ができない場合は、求人企業・事業主への対応も極めて限定されたものになり、場合によっては本人と求人企業・事業主との間でトラブルとなる可能性もあるため、本人から連絡していただくよう伝えます。

本人からの連絡が難しい場合は、苦情内容を簡潔にまとめ、復唱し、求人メディア側がどのように求人企業・事業主に伝え対応するかについて、必ず本人に報告、確認していただくよう伝えます。

本人確認の後は、苦情の内容を把握したうえで、問題となっている点を明確にし、重要度・緊急度を考慮しつつ聞き取りします。また、以下のように、求人企業・事業主との取引継続の可否判断に影響を与えることがあることを念頭におく必要があります。

- 求人情報・広告と事実が違う、という求人情報・広告内容に関するもの
- 業態に問題がある可能性が高いもの(詐欺的行為、悪質商法等、関係諸法則に抵触する恐れのあるものなど)
- 経営不安の可能性のあるもの(給与不払い、解雇、倒産など)
- 労務管理に問題があるもの(時間外手当の不払い、不当解雇など)
- その他、個人情報の漏洩など

ミスプリントなど、求人メディアとして明らかに問題がある場合には、誠意を持って謝罪することも必要ですが、事実関係が明確になるまでは、自社のメディアを利用したことによって、その読者・ユーザーにご迷惑をおかけしたことに対する謝罪を行うようにしましょう。

要望、事実確認の要否を確かめる

苦情の発生段階(電話連絡時、応募時、面接時、在職時、退職時、退職後など)や苦情内容を確認しながら読者・ユーザーの要望や希望を把握します。求人企業・事業主に事実確認をしてもいいか、その際に読者・ユーザーの氏名を求人企業・事業主に伝えて確認してもよいか、あるいは匿名を希望するか、読者・ユーザーに確認します。

匿名でも求人企業・事業主に対する事実確認の過程で、苦情内容から求人企業・事業主が読者・ユーザーを特定する可能性があることを説明し、どの範囲までプロフィールを明らかにして良いか承諾を得るようにしましょう。また、結果について報告する必要があるかを確認します。

- 求人企業・事業主への確認の是非
 - 事実確認結果の報告の要・不要
 - 話の内容があちらこちらに分散し、堂々巡りになるようであれば、聞き取った内容を整理して伝え、読者・ユーザーの話をこちらが理解していることを伝えます。
 - 回答が難しいことについて即答を求められた場合は、よく調べてから回答する旨告げて、即答は避けるようにします。
- ※匿名希望の場合や受付けた内容によっては要望通りの対応はできないこともある旨を伝えます。

対応の完了に向けて、読者・ユーザーの名前・連絡先を確認します。連絡先は電話番号で構いませんが、できれば自宅と携帯電話の両方を確認するなど、連絡が取れやすいように聞き取ります。

匿名希望の場合は、読者・ユーザーからの苦情が入ったということを読人企業・事業主に報告するにとどまり、求人企業・事業主から苦情内容を否定された場合は、それ以上の事実確認はできない旨を伝えます。また、名前・連絡先を教えてもらえなければ、求人企業・事業主への確認作業の中で、読者・ユーザーへ改めて確認する必要性が生じた場合、対応できなくなりますので、「求人メディアとして双方に対して責任ある対応をするためには、読者・ユーザーの連絡先を確認させてほしい」旨を伝えます。

求人企業・事業主に事実確認を行う中で、読者・ユーザーに対し改めて内容を確認する必要性が生じる場合がありますので、求人企業・事業主に対しては匿名であっても、できるだけ読者・ユーザーの連絡先を確認するようにします。

求人企業・事業主への対応

営業(求人企業・事業主)対応の心構え

読者・ユーザーからの苦情は当事者の一方からの申告ですので、すべてが真実であるとは限らないことに留意します。苦情内容が全くの虚偽であるケースは希ですが、内容が誇張されているケースは少なくありません。また、求人企業・事業主も苦情内容を全て認めるというケースは、多くはありません。よって、苦情内容と事実確認の結果が必ずしも一致するとは限らず、双方とも同じ事実の一側面を述べているに過ぎない場合もあります。

責任の所在を決めつけないで

事実確認の最初の段階では、事実関係が明らかではありません。確認を行う際、尋問や非難口調にならないように注意し、内容によっては読者・ユーザー苦情ではなく、読者・ユーザーからの「電話」「問い合わせ」「確認」等として伝えた方が、求人企業・事業主と無用なトラブルを起こさず、事実確認がスムーズに行われる場合があります。

読者・ユーザーを第一に考える

読者・ユーザーが何らかのトラブルに巻き込まれたり、不利益を被っている場合は、掲載可否や情報表示の訂正など、求人メディア側の都合よりも読者・ユーザーの救済を第一

に考え、苦情を申し出たことによって読者・ユーザーの立場がさらに悪化するようなことのないよう慎重に対応する必要があります。

読者・ユーザーが匿名を希望したら

苦情内容を伝えることによって、苦情を申し出た人物が誰であるか求人企業・事業主側によって特定されてしまう可能性がありますので、苦情受付の際に読者・ユーザーに承諾を得た範囲内で事実確認を行います。苦情が入ったというだけで個人が特定されるケースも多いので、そのことを踏まえて、苦情対応者は、読者・ユーザーに対して予め事実確認の範囲について了承を得ておきます。

読者・ユーザーの個人情報が漏れることは絶対に避けなければなりません。場合によっては、苦情対応窓口や審査部門等の判断で、営業部門に対しても上記事項について秘匿されることもあります(苦情対応者は、この場合十分な確認が出来ないことを予め読者・ユーザーに理解してもらう必要があります)。

個人を特定される可能性のある事項

- ・名前、年齢、性別、所属部署
- ・応募・入社・面接・退職などの日時
- ・在籍中か退職しているか
- ・読者・ユーザーだけに該当する内容

事実確認時の基本的な留意点

苦情内容を整理して事実確認する

読者・ユーザーの苦情内容をきちんと整理し、伝聞の場合は内容に応じて、どこまで事実確認を行うか方針を定めておきましょう。

苦情だけでなく周辺の事項も確認する

苦情内容の事実関係を確認する場合は、苦情発生原因の可能性を幾つか考え、求人企業・事業主への聞き取りを行う際に、苦情内容だけに限らず可能性のある事項についても確認を行うようにすると原因が明らかになる場合があります。

読者・ユーザーと言い分が違ったら

読者・ユーザーによる苦情内容と求人企業・事業主への確認の結果が完全に一致するとは限りませんので、必要に応じて後日、再確認を依頼する必要があることを求人企業・事業主へ伝えます。

求人企業・事業主の単純ミスの場合は

求人企業・事業主が単純なミスを認めたケースは、その場で次回以降の情報内容の訂正や変更を行うことは構いませんが、掲載可否に関わる重要な事項については、その場で判断せず、社に持ち帰り審査・営業等の責

任者と協議した上で判断を下すようにします。

客観的に疑問点・矛盾点を整理して

事実確認の際、必ずしも求人企業・事業主から事実通りの話を聞き取ることができるとは限らないのと同様に、読者・ユーザーに非があった場合でも、すべてを苦情対応の中で聞き取りできているとは限りません。

読者・ユーザー保護の立場を意識しつつ、客観的な立場で矛盾点等を整理していくように確認を行うべきです。後で読者・ユーザー、審査・相談窓口等へ確認結果を報告することを念頭におき、確認事項に遺漏がないようにします。

求人企業・事業主にアドバイスも

求人企業・事業主側に掲載基準や関係諸法規に対する誤解がある場合は、必要に応じてアドバイスを行います。その際、求人企業・事業主と議論することが目的ではなく、あくまでも事実を確認するのが第一の目的であり、それ以上の対応が必要な場合は、社で検討してから対応するようにします。

読者・ユーザーへの回答

苦情に対して真摯に対応したことを伝え、今後も継続して求人メディアを利用してもらえるよう誠意をもって報告します。その際には、求人メディアはあくまでも中立の立場で事実確認を行い、解決策を提示していることを伝えます。

回答するときの対応手順

- ①読者・ユーザーからの指摘や要望をもれなく伝えたことを読者・ユーザーに報告します。
- ②求人企業・事業主側からの回答を踏まえて読者・ユーザーに伝え、事実関係を確認します。
- ③反対・反論があれば、できるだけ具体的根拠を確認します。求人企業・事業主と読者・ユーザーの主張が異なる場合、双方に複数回確認をする場合があります。
- ④事実に基づいて、解決策を提案します。

回答のシナリオを用意して

回答をスムーズに行うためには、読者・ユーザーへ電話連絡する前に、読者・ユーザーの性格、報告内容をどこまでどう伝えるか等、ある程度のシナリオを持って臨みましょう。

電話のマナーに配慮を

読者・ユーザーに電話をする場合は、なる

べく静かな場所で行います。その際「〇〇会社の〇〇です」ときちんと名乗るようにします。

連絡が取れない場合も記録しておく

電話が繋がらない、留守電になる等の場合は、電話した時刻を記録し、留守電にはメッセージを残して対応している旨が伝わるようにします。

読者・ユーザーの心理状態を考慮して

言葉使い等細心の注意を払い、読者・ユーザーとのやりとりについて問題を指摘された場合は、誠意をもって謝罪します。

(例)「私の対応に失礼があり、気分を害されましたのでしたらお詫びいたします」

掲載可否判断

掲載の拒否

読者・ユーザーが不利益を被る詐欺的求人に該当するもの、ダミー情報、虚偽情報に該当するもの、読者・ユーザーとの問題解決の意思がないものや改善依頼に対し改善の意思がない、または確認できないもの等は掲載を拒否する必要があります。この場合、求人企業・事業主の業態が掲載基準に違背している、法令に抵触する、または社会的に問題となっている等の審査上の観点からも併せて判断を行います。

【解除要件】

拒否すべき事由が解消されたと求人企業・事業主の申告があった場合に、停止事由を勘案し掲載可否判定の再審査が可能な求人企業・事業主には必要資料の提供を求めるなどして慎重に審査を行ったうえで掲載再開の判定を行います。この場合、改善の実効性等拒否事由について事実確認を行うには、概ね半年～一年間以上その推移を見るほうがよいでしょう。

掲載の保留

同時多発的に苦情が発生し被害拡大の恐れのあるもの、業態・情報表示に疑義が生じ内容確認が必要なもの、読者・ユーザーとの問題解決が長期化しているもの、給与遅配欠配が発生しており早期解決を求人企業・事業主に促すもの、体制不備等何らかの情報で速やかに事実確認、問題解決をはかる必要があり現時点では掲載が不相当と判断されるものは掲載を一旦保留とします。

【解除要件】

事実確認、問題解決確認完了後、求人企業・事業主の責に起因するものは情報表示、再発防止策等に一定の条件を付け、それらの改善を確認した上で掲載に支障ないと判断されるものは掲載再開とします。この場合、必要な確認資料の提出や再発防止を担保するため確認書、念書等の提出を求めることがあります。また、このような手続きを踏んでいるにも関わらず再発した場合は、根本的な問題改善が図られていないと考えられ、掲載を拒否することになります。

掲載継続

事実確認の結果、読者・ユーザーの誤解・勘違いで生じたものや、求人企業・事業主の情報表示・対応には特段の責はないものは継続し掲載可能とします。

苦情の記録を取る

苦情対応記録の作成

受付けた苦情の内容は、記録をしておきます。記録すべき基本的な事項は次の通りです。

- a. 苦情受付日、苦情対応者名、受付の手段
(電話・手紙など)
- b. 読者・ユーザーの氏名、性別、電話番号
(自宅、普段の連絡先など)
- c. 注意事項 事実確認時の匿名、本人の連絡の可否
- d. 対象情報 求人メディア名、発行版、発売日 (Vol.,No.など)、配信日、掲載ページ
- e. 苦情対象会社 掲載社名、所在地・電話、業種、応募職種、雇用形態
- f. 苦情項目 就労前後などの発生時期、苦情項目
- g. 内容及び経過 苦情の内容(5W1Hでわかりやすく)、読者・ユーザーの希望・要望、苦情対応者の回答内容、所見・問題点など

苦情対応記録のデータベース化

苦情対応の記録は、事後の参考となるので可能な限りデータベース化すると良いでしょう。読者・ユーザーの個人情報の取扱いについてはアクセス制限や開示請求への対応など、保護と管理を適切に行ってください。

標準苦情対応シートの例

苦情を受ける際、確認事項に漏れがないようヒアリングするためのシートを添付しますので、ご参照ください。

対象の情報	掲載媒体名			
	地域(版)			
	発行日・No.・配信日			
	掲載ページ			
求人企業・事業主	社名			
	雇用形態		応募職種	
	住所			
	電話番号			
苦情内容・状況	いつ(応募日時、面接日等)			
	どこで(電話、面接時、登録会、勤務先等)			
	誰が(本人か、本人以外か)			
	誰から(氏名、不明の場合は性別、年代、特徴等)			
	何を(具体的な内容を詳しく)			
	どのように(口頭、メールが来た等)			
	備考			
相談者	氏名			
	電話番号			
	年齢		性別	
	状況	<input type="checkbox"/> 就労前	<input type="checkbox"/> 就労後	<input type="checkbox"/> その他()
	その他			
確認	事実確認要否		事実確認のタイミング	
	事実確認の際の氏名開示		回答の要否	
	回答方法 ※結果報告を要望した場合	<input type="checkbox"/> 電話	<input type="checkbox"/> メール	<input type="checkbox"/> その他()
要望	<input type="checkbox"/> 話を聞いてほしい・教えてほしい	<input type="checkbox"/> 調査してほしい		
	<input type="checkbox"/> 注意・指導してほしい	<input type="checkbox"/> 掲載を止めてほしい		
	<input type="checkbox"/> 記録しておいてほしい	<input type="checkbox"/> 今後気をつけてほしい		
	<input type="checkbox"/> その他()			
備考				

2017年2月
求人情報提供事業の適正化推進事業
www.tekiseika.jp

受託者 公益社団法人全国求人情報協会
適正化推進協議会事務局 TEL03-3556-1214
〒102-0071 東京都千代田区富士見 2-6-9 雄山閣ビル3階

