

苦情の処理に関する事項

1. 苦情の受付窓口

- 苦情やご意見・ご要望は、以下の方法でお受けいたします。
 - メールアドレス: info@u-zu.co.jp
 - 電話番号: 03-4405-2362
 - お問い合わせフォーム: 当社ウェブサイトのお問い合わせページより

2. 苦情処理の流れ

1. 受付

- 受付窓口にて口頭または書面(メール、フォーム)にて苦情を受理します。
- 受付後、3 営業日以内に受理通知と担当部署をお知らせいたします。

2. 内容確認・初期調査

- 担当者が事実関係を確認し、必要に応じて関係者へのヒアリングや書類確認を実施します。

3. 対応方針の検討

- 事実確認の結果を踏まえ、当社としての対応方針(謝罪、再発防止策、返金対応など)を検討します。

4. 回答・改善策の提案

- 検討結果を踏まえて、原則として受付から 14 営業日以内に書面またはメールにて回答いたします。
- 必要に応じて再発防止策や業務改善策を社内共有し、同様の事案が発生しないよう努めます。

5. フォローアップ

- 回答後もお客様の状況を確認し、改善策の効果を検証します。再度ご要望がある場合は、速やかに対応いたします。

3. 対応期限の目安

- 通常、受付から 14 営業日以内に第1回の回答を行いますが、内容によっては調査・検討に時間を要する場合がございます。その場合、途中経過をご連絡し、遅延が生じる旨をお伝えいたします。

4. その他留意事項

- いただいたご意見・苦情は、個人情報保護方針に則り厳重に管理し、担当部署以外には開示いたしません。

- 当社の対応にご不満がある場合には、上記窓口に再度ご連絡いただくか、消費生活センター等の外部機関へご相談ください。
-

個人情報の取扱いに関する事項

1. 個人情報の定義

- 氏名、生年月日、住所、電話番号、メールアドレス、経歴情報、学歴、保有資格、顔写真、職務経歴書等、個人を特定し得る情報や個人の属性に関する情報をいいます。

2. 利用目的

当社は、取得した個人情報を以下の目的で利用いたします。

1. 求職者の職務適性や希望条件に基づいた求人企業への紹介・マッチング業務
2. 求職者への面接日程調整、連絡・案内等のコミュニケーション業務
3. 当社サービスに関する情報提供（メールマガジン、DM 等）
4. サービス改善のためのアンケート実施および統計データの作成
5. 法令等に基づく手続き・行政機関への報告
6. その他、利用者から同意を得た利用目的

3. 個人情報の取得方法

- 当社ウェブサイトの応募フォーム、メール、FAX、郵送、電話、対面でのヒアリングなど、適法かつ公正な手段により取得します。

4. 第三者提供

- 当社は、上記利用目的の範囲内で、以下の場合を除き、個人情報を第三者に提供いたしません。
 1. 求職者ご本人の同意がある場合
 2. 求人企業等の紹介・マッチングに必要な情報提供（事前にご本人へ提供先および内容を通知または同意取得）
 3. 法令に基づく場合（裁判所、警察、税務署等の公的機関から法律に基づく要請があった場合など）
 4. 人の生命、身体または財産の保護のために必要があり、ご本人の同意を得ることが困難である場合
- それ以外の目的で第三者へ提供する場合は、事前にご本人の同意を得ます。

5. 安全管理措置

- 当社は、個人情報の漏洩、滅失、毀損を防止するため、以下の措置を講じます。

1. **組織的安全管理措置**: 個人情報保護責任者の設置、個人情報取扱規程の策定、定期的な社内研修の実施
2. **人的安全管理措置**: 個人情報を取り扱う全従業員に対し必要事項を周知徹底し、アクセス権限を限定
3. **物理的安全管理措置**: 施錠管理されたサーバールームの利用、入退室管理、書類キャビネットの施錠
4. **技術的安全管理措置**: パスワード管理・アクセスログの記録、SSL 通信による暗号化、社内システムへの不正アクセス対策の導入
5. **委託先管理措置**: 個人情報を取り扱う委託先とは契約書を締結し、適切な監督を行う

6. 開示、訂正、利用停止等の請求

- ご本人は、当社が保有する自己の個人情報について、開示、訂正、追加、削除、利用停止、第三者提供停止等を請求できます。
- 請求をご希望の場合は、下記窓口までご連絡ください。手続き方法や必要書類等をご案内いたします。
 - 窓口 : info@u-zu.co.jp
- 当社は、請求を受けた場合、速やかに対応いたします。ただし、法令により対応できない場合は、その旨を通知いたします。

7. 保有期間および消去

- 当社は、個人情報を利用目的達成に必要な期間保有します。利用目的が達成された後、またはご本人から利用停止・消去の申し出があった場合には、速やかに消去または匿名化します。ただし、法令により一定期間保有が義務付けられる場合は、その期間保有します。

8. クッキー(Cookie)等の利用

- 当社ウェブサイトでは、サービス向上のためにクッキーやアクセスログ解析ツールを使用することがあります。これらにより取得される情報には個人を特定できるものは含まれません。クッキーの使用を希望されない場合、ブラウザの設定で拒否いただけますが、一部サービスが正しく動作しない場合があります。

9. プライバシーポリシーの改定

- 本ポリシーは、法令変更や当社サービス内容の変更等に応じて改定する場合があります。改定した場合は、当社ウェブサイト上で速やかにお知らせします。