Australian Government

Fair Work
OMBUDSMAN

フィードバック・苦情の取り扱い方針

目次

目次 2
この方針の目的 3
適用範囲 3
フィードバック 3
サービスに対する苦情 4
調査の依頼 4
除外事項 4
フィードバックや苦情を申し出るには 5
FWO におけるフィードバックと苦情の処理 5
受領と認識 6
評価 6
行動 7
プライバシー 8
追加のフィードバックの選択肢 8
関連書類 8

この方針の目的

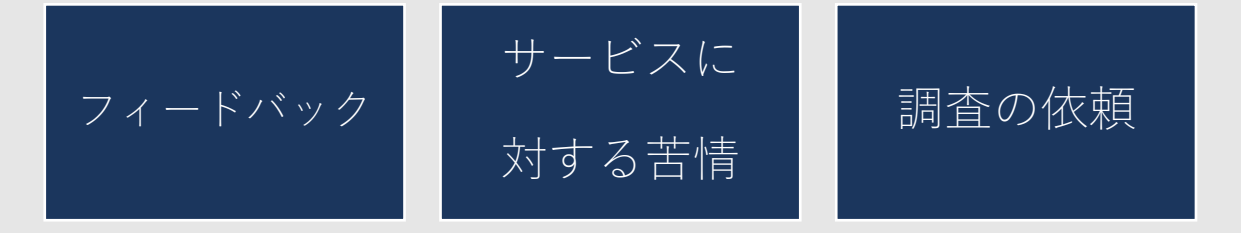
Fair Work Ombudsman （FWO）とは Fair Work Act 2009 （Cth）（FW 法）によって設置された、独立した法的な機関です。このフィードバック・苦情の取り扱い方針（方針）の目的は、FWO のサービスに対するフィードバックや苦情に関して FWO がどのように対応しているかという情報を、簡潔にわかりやすく提供することです。

FWO ではサービスの向上に力を入れています。フィードバックを受けることによって、FWO のサービスの強化や、コミュニティーの要求、期待に答えることができます。フィードバックや苦情は、今後の顧客体験や満足度を向上させるための貴重な情報となります。また、順調に 運んでいる点や、改善したほうがいい点などに気づかせてもくれます。

フィードバックと苦情は、FWO 内の別のチームによって管理され、そのチームには FWO から受けたサービスに対するお客様からの苦情や不満な点について評価を行う責任があります。

適用範囲

フィードバック、サービスに対する苦情、またはあなたの案件の調査依頼に関して FWO にお問い合わせいただけます。



フィードバック

フィードバックとは、顧客、その他の外部関係者からの FWO のサービスについての指摘で、その後の行動、さらに（もしくは）返答は必要としません。これには、フェアワークインフォラインへの問い合わせ、または FWO のウェブサイト fairwork.gov.au でご覧いただいた情報に対する満足、または不満に関するものなどが挙げられます。

お客様から頂いたフィードバックによって、サービスを向上する上での、全体、または特定の問題点を明らかにすることができます。また、FWO が、FWO　コンプライアンスと施行の方針（FWO's Compliance and Enforcement Policy）に従って行動していることを検証することにもな

ります。さらに fairwork.gov.au 上の情報が正確で、地域社会で役立っているかどうかを確かめることもできます。

サービスに対する苦情

FWO がお客様の期待に応えていないと思われる場合、または顧客サービス憲章（Customer Service Charter）で概説されている内容に沿ったふさわしい行動をとっていないと思われる場合は、サービスに対する苦情をお客様が申し出る権利を FWO は支援します。サービスに対する苦情とは、返答や対応を求められる FWO のサービスの何らかの状況に対する、不満表明のことです。例を挙げると、FWO のウェブサイトが動作していないため、あなたの賃金率が見つからない、マイアカウントへのログインが困難である、または問い合わせに対する支援を、FWO 職員が適切に行っていない、などの場合です。

調査の依頼

調査の依頼とは、FWO が下した決定を再考察して、処理過程や方針に則り、案件が取り扱われたかどうかを検討することを FWO に求める不満表明のことです。例としては、調査結果、または、援助の要請[1]に対する措置終了決定の再検討を求めることなどです。

ここで重要なのは、必ずしもあなたの案件がさらに調査される、またはコンプライアンス行動につながるものではないということです。しかしながら、FWO では適切な処置が行われたか、そして、案件が専門的に取り扱われたかを再検討、評価します。

除外事項

この方針は以下の事項には適用されません：

- FWO職員、またはチームリーダーに直接提起された、通常業務中に取り組むことができる比較的小さな問題
- コンプライアンス警告の内容、または違反通知書関連の罰則
- 現在進行中の FWO の案件
- 外部機関、法廷、裁判所によって、過去、または現在取り扱われている件。

サービスへの一般的な問い合わせはフィードバック、または苦情として取り扱われません。職場に関する一般的なアドバイスまたは、職場での争議への支援については、オンライン問い合わせフォームを提出してください。

[1]援助の要請とは　アドバイス提供の域を超えた援助を個人が依頼することです。

フィードバックや苦情を申し出るには

フィードバックと苦情は、どの方法でも受領されますが、FWO のオンラインフォームの利用をお勧めしています。それによって、FWO のケース管理システムを中心としてフィードバックが取り扱われていることを確実にできます。

フィードバックや苦情を申し出るときは、十分な情報を一緒に提示してください。
それにより、お客様の懸念を理解することができます。FWO からのお願いは以下の通りです：

- 問い合わせ参照番号または、案件番号の提示
- 主な問題点について考えること（何が起こったのか、いつ起こったのか、誰が関わっているかなど）
- FWO との交流に関わる全ての関連情報の提示
- どの部分の処理過程が行われていなかったか、または適切に実行されていなかったかの報告

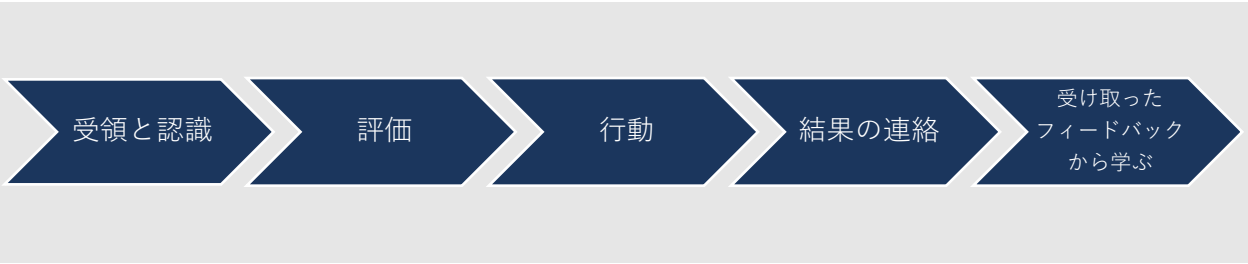
FWO に期待していただけること

- 丁寧に、思いやりを持ち、敬意を払って、あなたに接します。
- あなたの悩み事に耳を傾けます。
- あなたの問題を解決するために適切な処置を取ります。
- あなたへの経過報告を続けます。
- 間違いがあった場合は謝罪します。

あなたに期待すること

- 積極的な関与。例えば、情報や証拠提供の依頼への協力など。
- 敬意を払って取り組みややり取りを行うこと。虐待的、脅迫的な言動や振る舞いは、許されません。
- 最初のフィードバック、または苦情を提示した後は、適正な事後報告の連絡や依頼のみ行うこと。

FWO におけるフィードバックと苦情の処理



受領と認識

FWO では、全てのフィードバックと苦情を通常 2 営業日以内に受領確認します。必要な場合はあなたの案件に関連するさらなる情報を提出していただく機会を設けることもあります。

タイムリーなフィードバックと苦情は、問題や逐次変化する要望への対応と、その取り扱いをよりよくするための手助けとなります。問題が起こってからの期間によって、どのような結果や解決策が可能なのかに影響が出ます。可能な限り、調査の依頼は最初の決定が下されてから 28 日以内に申し出ることが理想的です。

評価

フィードバックと苦情は全て、平等かつ公平に取り扱われます。これらの案件の評価は、入手した情報と証拠に基づいて行われます。フィードバックが匿名の場合は、経営を向上させるための機会として検討しますが、それ以外の行動は行いません。

フィードバックと苦情を評価するとき、FWO では、以下を含む全ての該当する事柄を考慮します。

- 申し立てや主張の深刻さ
- FWO の下した決定が効率的に伝えられたかどうか
- 問題が起こってからどのくらいたったか
- 案件関連が慎重さを要する内容であるかどうか
- 体系的な、または行政上の問題があるかどうか。

以下を含むフィードバックと苦情は受領されません：

- 本方針の適用範囲外の申し立て
- 苦情がいやがらせである、さらに（または）すでに提起され、適切に処理されている
- 他に所定の過程がその懸念に対応するためにある（コンプライアンス警告の内容または発行に関して争議中など）
- 案件に対する検討はすでに完了している。

特定の状況において、苦情の調査の依頼を引き受けない旨の決定をするときもあります。このような場合、FWO は理由を説明し、関連するさらなる情報を提出していただく機会を設けます。

行動

明白に、責任をもって、矛盾なくフィードバックと苦情を取り扱うことを確実にするべく、決定事項は全て記録されるとともに、案件は顧客管理システムに全て記録されます。

問題を理解するために関連事実を集めることで、公正な手続きを確実にすることができます。これには、あなたのフィードバックや苦情に関連する裏付け証拠や、情報の提出をさらに求めることを含む場合もあります。

一旦、関連情報や証拠を集めた後、FWO は最適な行動と対応を決定します。

FWO の行動には以下が含まれます：

- 問題の認識
- 該当する業務領域、特定の立法上またはその他の処理機関・機構、または別の機関へ案件について照会
- 追加の情報や援助の提供
- 決定の再考察。

フィードバック案件はほとんどの場合、案件に関連する FWO 内の該当業務領域によって、まず検討されます。これには、決定の再考察、または FWO によって下された決定が効率的に伝えられたかどうかなどが含まれますが、これに限るものではありません。

あなたのフィードバック、または苦情が解決できない場合、さらに細部に及ぶ内部調査を行うことがあります。より改まった調査は通常、依頼を受け取った日から 3 か月以内に完了します。しかし、これは調査の複雑さ、性質によるもので、期間には多少の差があります。調査が複雑で、（または）予定よりも長くかかる場合、あなたへの通常の最新情報の報告とともに経過報告が続けられます。

一旦、あなたの苦情または調査の要請が完了すると、FWO から結果をお知らせするとともに、あなたの状況に該当する場合は、次に可能な関連過程の情報を提供します。

プライバシー

FWO ではお客様のプライバシーの保護に力を入れています。FWO におけるプライバシーの取り扱いについてさらに知りたい場合は、プライバシーに関する方針（Privacy Policy）からダウンロードしてください。

フィードバックを匿名または仮名で提供することもできます。しかし、この場合、FWO があなたの案件を認識し、通常の過程に沿って適切に取り扱われたかを評価することができません。

そのほかの方法としては、第三者に、あなたの代わりにフィードバックを提出してもらう、あなたの代理人として行動してもらうことなどがあります。第三者があなたの代理人として行動するためには、彼らの連絡先とともにあなたの許可（未成年者や脆弱な立場の被雇用者を含む）が必要です。あなたの代理人はこの案件についてのみ行動することができることにご留意ください。

追加のフィードバックの選択肢

あなたの懸念の取り扱われ方に満足できない場合は、手紙、電話、直接訪問、またはオンラインフォームにて、 連邦オンブズマン（Commonwealth Ombudsman）に連絡してください。

電話番号：1300 362 072

E メール: ombudsman@ombudsman.gov.au

ウェブサイト: www.ombudsman.gov.au/pages/making-a-complaint/

郵送先：GPO Box 442, CANBERRA ACT 2601

関連書類

本方針は以下とともに読んでいただくように設計されています。

- FWO　コンプライアンスと施行の方針（FWO's Compliance & Enforcement Policy）
- 連邦オンブズマン　苦情処理のためのよりよい実務ガイド（Commonwealth Ombudsman Better Practice Guide to Complaint Handling）
- 連邦オンブズマン　不適切な苦情取り扱いのよりよい実務ガイド（Commonwealth Ombudsman Better Practice Guide to Managing Unreasonable Complainant Conduct）
- FWO　顧客サービス憲章（FWO Customer Service Charter）
- FWO　プライバシーに関する方針（FWO Privacy Policy）