社外秘

|  |  |
| --- | --- |
| 制定日 | 2020/07/00 |
| 　　　 改定日 |  |
| 版 | 01 |

顧客相談対応と安全なサービス

提供に関するマニュアル

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 承認 | 審査 | 作成 |
|  |  |  |
| 日付2020/07/○ | 日付2020/07/○ | 日付2020/07/○ |

株式会社○○

－ 目 次 －

１、本マニュアルの目的 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・３

２、適用範囲・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・３

３、顧客相談窓口の設置・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・３

４、安全なサービス提供のための措置・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・３

５、技術的な安全管理措置・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・３

６．顧客相談への適切な対処・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・４

７．改廃・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・４

１、本マニュアルの目的

本マニュアルは、2020年５月に「特定非営利活動法人結婚相手紹介サービス業認証機構」により策定された「インターネット型結婚相手紹介サービス業認証制度　認証基準」が要求する「顧客相談窓口の充実と消費者への安全なサービス提供のための措置」への適合を証明するために作成します。

２、適用範囲

本マニュアルは、当社が提供するサービスに関連する問合せ、相談、苦情等、相談対応プロセスについての指針を規定します。当該マニュアルは苦情相談対応の次のような側面を扱います。

１）フィードバック（苦情を含む）を積極的に受け入れる顧客重視の風土をつくり、受け取った様々な苦情、相談を解決し、当社が提供するサービスを改善する能力を高めることによって顧客満足を高めます。

1. 従業員の教育・訓練を実施します。

３）問合せ、相談、苦情等相談申し出者のニーズと期待とを認識し対応します。

４）問合せ、相談、苦情等相談申し出者に対して、公開され、効果的で、利用しやすい苦情相談受付方法を設けます。

５）提供するサービスの品質を改善するために、問合せ、相談、苦情を分析し評価します。

３、顧客相談窓口の設置

当社は、営業とは区別された専用の顧客相談窓口として、電話または電子メールや問い合わせフォームによる窓口を設置し、利用規約、ホームページ等にその連絡先を明記します。

４、安全なサービス提供のための措置

当社は、インターネット型結婚相手紹介サービスとしての健全な役務の品質を確保するために、性的表現や目的外利用に関する表現の規制及び監視を行い、また利用者への注意喚起を行います。また、なりすまし・悪用防止のため本人確認書類による認証を行い、健全な利用に関する24時間365日常時監視体制を実施します。

５、技術的な安全管理措置

当社は、消費者への安全なサービス提供を行うため悪意のあるソフトウェア・インターネットウイルスへの十分な対策を講じます。これらの対策については、情報を管理する関連会社や委託先事業者についても、十分な対策を講じます。

６、顧客相談への適切な対処

１）当社（又は当社の委託先の顧客相談窓口設置者）は、顧客からの問い合わせ、相談、苦情等について、その対応に関するマニュアルを作成し、保管します。また、過去の問い合わせ、相談、苦情等への対応策の検討結果を反映させ、随時改善します。

２）顧客の個人情報やプライバシーに配慮し、知りえた情報については他に漏らしません。

７、改廃

　　本マニュアルの改廃は、運営管理責任者が立案し取締役会（代表者）で決定します。

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　以上