

Q24 苦情は誰にきいてもらえますか

派遣で働き始めてから仕事をする上でトラブルが起きたときには、誰に相談したらよいのでしょうか。あらかじめ相談窓口が分かるとよいのですが。



派遣元、派遣先の苦情処理担当者の氏名は、派遣就業を開始する前に、就業条件明示書で確認することができます。

実際に派遣で働いていくなかでは、何らかのトラブルが生じたり、改善してほしい点が出てくることもあります。

派遣労働者からの苦情を適切に処理するために、派遣元と派遣先は、あらかじめ派遣労働者からの苦情の申し出を受ける者、苦情の処理を行う方法、派遣元と派遣先との連携体制などについて、**労働者派遣契約**に定めなければなりません（派遣法第26条、派遣元指針第2の3、派遣先指針第2の7）。また、派遣先は派遣労働者の受け入れにあたって、苦情処理の方法等について説明会等の実施により説明しなければなりません（派遣先指針第2の7）。

派遣元は、労働者を派遣しようとするときには、あらかじめ苦情の処理に関する事項について、**就業条件明示書**等により明らかにしなければなりません（派遣法第34条）。派遣労働者は、派遣就業を開始する前に、派遣元及び派遣先における苦情処理担当者の氏名を確認することができます。

派遣先は、派遣労働者から苦情の申し出を受けた場合には、派遣元に通知するとともに密接に連携を取り、誠意をもって適切かつ速やかに苦情に対応しなければなりません（同法第40条第1項）。

派遣元は、**派遣元管理台帳（P53図）**を作成し、苦情の申出を受けた年月日、苦情の内容及び苦情の処理状況についてその都度記載し、保管しなければなりません（同法第37条）。派遣先も**派遣先管理台帳（P54図）**を作成し、苦情の申出を受けた年月日、苦情の内容及び苦情の処理状況に

ついてその都度記載するとともに、その内容を派遣元に通知しなければなりません（同法第42条）。また、**派遣労働者が、派遣元や派遣先に苦情を申出たことを理由に、不利益な取扱いを行うことはできません**（派遣元指針第2の3、派遣先指針第2の7）。

（参 考） 派遣元管理台帳の例

- 1 派遣労働者氏名 ○○○○○
- 2 派遣先の名称 □□□□株式会社
- 3 派遣先の事業所の名称 □□□□株式会社××支店
- 4 就業の場所 経理課
(〒100-1234 千代田区大手町1-2-3○ビル4階
TEL 3593-**** 内線 571)
- 5 業務の種類 営業課内における事務の補助、電話対応、郵便物の仕分・発送の業務。
- 6 派遣元責任者 派遣事業運営係長 ◎◎◎◎◎ 内線 100
- 7 派遣先責任者 □□□□株式会社 ××支店人事課人事係長 ●●●●● 内線 5720
- 8 就業期間 平成××年×月×日から平成××年×月×日まで
- 9 就業する日 土曜、日曜を除く毎日
- 10 就業時間 9時から18時までとし、休憩時間は12時から13時まで
- 11 10の就業時間外の労働 1日4時間、1か月45時間、1年360時間の範囲で命ずることができる。
- 12 就業状況
○月○日(月) 2時間の就業時間外の労働
×月×日(水) カゼにより欠勤
- 13 派遣労働者からの苦情処理状況
(申出を受けた日) (苦情内容、処理状況)
△月△日(木) 派遣先において社員食堂の利用に関して便宜が図られていないとの苦情。法の趣旨を説明し、以後、派遣先の他の労働者と同様に、派遣先の施設を利用できるよう申し入れ。
- 14 労働・社会保険の被保険者資格取得届の提出の有無
雇用保険 有
健康保険 無（現在、被保険者資格の取得届の必要書類の準備中であり、今月の○日に届出予定）・・・○月○日手続完了、有
厚生年金保険 無（現在、被保険者資格の取得届の必要書類の準備中であり、今月の○日に届出予定）・・・○月○日手続完了、有
- 15 雇用期間 無期雇用

(参 考) 派遣先管理台帳の例

- 1 派遣労働者の氏名 □□□□□
- 2 派遣元事業主の名称 ○○○○株式会社
- 3 派遣元事業主の事業所の名称 ○○○○株式会社霞が関支店
- 4 派遣元事業主の事業所の所在地 〒100-8988 千代田区霞が関 1-2-2△ビル12階
TEL 3597-****
- 5 業務の種類 パーソナルコンピュータの操作によるプレゼンテーション用資料、
業績管理資料、会議用資料等の作成業務。
(労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の保護等に関する法律施行令第4条第1項第3号事務用機器操作に該当。)
- 6 派遣就業した事業所の名称 △△△△株式会社霞が関支店
- 7 派遣就業した事業所の所在地
〒100-8916 千代田区霞が関○-○-○ TEL 3593-****
- 8 派遣元責任者 派遣事業運営係長 ◎◎◎◎◎ 内線 100
- 9 派遣先責任者 総務部秘書課人事係長 ●●●●● 内線 5720
- 10 就業状況 (業務の種類について、令第4条第1項第3号事務用機器操作に従事した時間数を「事務用機器操作業務」とする。)

(就業日) (就業時間) (休憩時間)

◎月1日(月) 9:00～19:00 12:00～13:00
(事務用機器操作業務：9時間(時間外労働1時間を含む。))

◇月2日(火) 9:00～18:00 12:00～13:00
(事務用機器操作業務：8時間)

●月3日(水) 9:00～18:00 12:00～13:00
(事務用機器操作業務：8時間)

11 派遣労働者からの苦情処理状況

(申出を受けた日)(苦情内容、処理状況)

☆月○日(金) 同一の部署内の男性労働者が、顔を合わせると必ず容姿や身体に関して言及するとの苦情。当該部署内にセクシュアルハラスメント防止に関する啓発用資料を配布するとともに、説明を行ったところ、以後、そのような不適切な発言はなくなった。

12 雇用保険・社会保険の被保険者資格取得届の提出の有無

雇用保険 有

健康保険 無(ただし、現在、必要書類の準備中であり、今月の○日には届出予定)
……○月○日手続完了を確認、有

厚生年金保険 無(ただし、現在、必要書類の準備中であり、今月の○日には届出予定)
……○月○日手続完了を確認、有

13 雇用期間 無期雇用