苦情処理簿 記入例

風営法に基づく店舗用の参考様式です。 この記入例は架空の事例です。

任意欄　営業所名：［モデル店舗］　／　受付日時・方法：土曜 午前 0 時 35 分・電話

1　申出人の氏名・連絡先と苦情の内容	土曜 午前 0 時 35 分に電話。氏名・連絡先不明（申出人が名乗らず）。「店から出てきた人が建物の入口で話していて眠れない」
2　原因を調べた結果	午前 0 時 38 分に入口を確認。退店直後の 4 人が建物正面で配車を待ちながら大声で話していた。退店の案内は店内で終え、入口付近は確認していなかった。
3　苦情に対する店の説明（弁明）	退店時に周囲への配慮を案内したが、入口に客が残っていることに気づくのが遅れた。
4　改善措置	その場で静かな会話と通路をふさがないようお願いした。次回から退店が重なる時間は入口担当を決め、建物の共用部も巡視する。
5　苦情処理を担当した者	［担当者氏名を記入］（当日のフロア責任者）

任意欄　対応完了日・次の確認：次の週末に責任者が巡視の実施状況を確認する。

保存：帳簿の最終記載日から 3 年間。氏名・連絡先は、対応に必要な人だけが閲覧できるよう管理。