苦 情 処 理 簿

事業者名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

営業所名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

受付者	

申 出 年 月 日	令和　　年　　月　　日　　時　　分（　　曜日）
申 出 者 氏 名 及 び 住 所	電話　　男・女　　年齢（　　才ぐらい）
	県　　市区　　町村
申 出 場 所	車内・電話・その他（　　）
申出を受けた者	運転者・車掌・その他（　　）氏名（　　）
苦 情 の 種 類	１．客扱い　２．運転　３．運賃・料金　４．会社へ ５．顧客の指示・誘導違反　６．その他（　　）
苦 情 の 内 容	
苦 情 の 原 因 究 明 の 結 果	

苦情に対する（具体的な）弁明内容	
相手方の反応	納得 ・ 一応納得 ・ その他（　　）
過去の類似の苦情例	有・無　（概要）
苦情の結果による改善措置	具体的対応
	再発防止の為の対策
苦情処理の担当者	氏名　　処理日　令和　　年　　月　　日

※　苦情の内容、原因、弁明、改善措置は出来る限り詳細に記述すること。

※　この記録は、営業所毎に記録し、１年間保存しなければならない。