**苦 情 処 理 簿**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **苦情受理日時** | 年 月 日 曜日 時 分～ 時 分 | | **苦情受理者** | |  |
| **苦情申し出者** | 住　所： 電話 | | | | |
| 氏　名： （　　　歳） | | | 男 ・ 女 | |
| **苦情申し出方法** | | □ 来 所 □ 電 話 □ 文 書 □ 電子メール □ その他 | | | |
| **苦情の内容**（苦情の発生年月日、発生場所又は区間、運転者の氏名等） | | | | | |
|  | | | | | |
|  | | | | | |
|  | | | | | |
| **原因究明の結果** | | | | | |
| ○苦情が発生した原因 | | | | | |
|  | | | | | |
| ○過去の類似した苦情の発生の有無 | | | | | |
|  | | | | | |
| **苦情に対する弁明の内容**（処理担当者：　　　　　　　） | | | | | |
|  | | | | | |
|  | | | | | |
|  | | | | | |
|  | | | | | |
|  | | | | | |
|  | | | | | |
| **改善措置**（苦情に対する具体的措置、再発防止のために行った措置等） | | | | | |
|  | | | | | |
|  | | | | | |
|  | | | | | |
|  | | | | | |
|  | | | | | |
|  | | | | | |