# 防犯こうち

NO 16

発行編集

高知県風俗環境浄化協会
〒780-0056
高知市北本町一丁目９番20号
電話088-875-9861
FAX 088-875-9862
HP http:/www.kochi-bouhan.jp


## 風営適正化法施行規則第38条第5号
# 苦情の処理

### 苦情処理の目的

営業所における業務の適正な実施を確保するため、営業に関して生じた苦情を管理者が把握・処理し、その内容を営業所の業務改善につなげる。




| | 施行規則第38条第5号 | 施行規則第38条第6号・法13条第4項 |
|---|---|---|
| 対　象 | 営業所における業務に関する苦情 | 午前零時以降の営業に関する苦情 |
| 趣　旨 | 営業所の業務の適正化 | 深夜の営業所周辺への迷惑防止 |
| 管理者の役割 | 苦情そのものを処理 | 苦情処理帳簿・記載を管理 |
| 帳　簿 | 帳簿を要求していない | 法13条4項・施行規則28条で帳簿の備え付けが義務 |
| 対応例 | 接客、料金、従業者の対応、営業上のトラブル等 | 騒音、大声、酔客、営業所周辺への迷惑等 |

### 管理者は、苦情を放置せず、事実を確認し、必要な改善を行う

**①聞く→②調べる→③原因を把握する→④改善する→⑤記録する→⑥再発防止**

**対応例**

| | |
|---|---|
| 迅速性 | 苦情を放置せず、速やかに対応する。 |
| 傾聴・事実把握 | 苦情申出者の話をよく聞き、いつ・どこで・誰が・何をしたのかを具体的に把握する。 |
| 客観性 | 苦情を一方的に判断せず、従業者への聞き取り、防犯カメラ等により事実を確認する。 |
| 原因究明 | 苦情が発生した原因を明らかにし、営業方法・従業者・客の行為等、問題の所在を確認する。 |
| 適切な改善 | 原因に応じて、従業者への指導、営業方法の見直し、設備・環境の改善等、必要な措置を講じる。 |
| 再発防止 | 同様の苦情が繰り返されないよう、具体的な再発防止策を講じる。 |
| 説明・誠実な対応 | 必要に応じて、確認結果や改善措置を苦情申出者に説明するなど、誠実に対応する。 |
| 記録・管理 | 苦情内容、原因究明の結果、弁明の内容、改善措置、担当者等を適切に記録・管理する。 |
| 管理者自身の関与 | 従業者任せにせず、管理者自身が処理状況を把握し、必要な指導・助言を行う。 |

# 苦情処理簿

| | | |
|---|---|---|
| 受理日時 | 年　月　日(　曜日)午前・午後　時　分 | |
| 申出者 | 氏名等 | 年齢　歳　男・女 |
| | 連絡先 | 電話番号 |
| | 住所等 | |
| 苦情内容 | | |
| 原因究明結果 | | |
| 苦情に対する当営業者(所)の弁明 | | |
| 改善措置等 | | |
| 最終処理日時 | 年　月　日(　曜日)午前・午後　時　分 | |
| 処理担当者 | | |