

様式第1の3（第3条の5、第45条の7関係）

苦情等処理体制説明書

1. 小売供給の相手方からの苦情及び問合せの方法

（記載要領）

「1. 小売供給の相手方からの苦情及び問合せの方法」

の欄には、小売供給の相手方からの苦情及び問合せを処理する方法として、電話、窓口、インターネット（電子メール等）、郵送等を記載すること

※ それぞれについて対応することができる時間帯並びに苦情及び問合せの連絡先と対応時間帯等の需要家への周知方法についても記載すること

以下の一例を基に記載する。

一例：

- ・電子メール（aaaaaa@aa.aa.jp）、電話（00-0000-0000）（対応時間帯：平日9時から18時まで）
- ・苦情及び問合せの連絡先と対応時間帯は、契約書、ホームページのトップページ（<http://www.aaaa.co.jp>）及び請求書に記載。

※電子メールのアドレス、電話番号、ホームページURLなどを記載。

※ホームページ開設又は改修がまだであれば、小売電気事業者（または小売供給）登録後速やかに開設又は改修するなど記載。

2. 小売供給の相手方からの苦情及び問合せを処理する体制の概要

（記載要領）

「2. 小売供給の相手方からの苦情及び問合せを処理する体制の概要」の欄には、小売供給の相手方からの苦情及び問合せの処理について、どのような体制で行うこととなるかの概要を記載すること

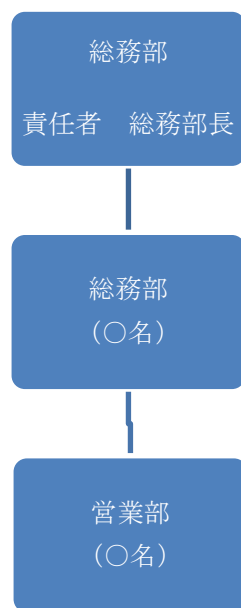
※ なお、当該業務について、委託等を行うこととなる場合や、コールセンターを設置することとなる場合等は、当該外部委託の内容（どのような業務を誰にどのように委託するのか等）や、特殊な苦情及び問合せについて、どのような体制により責任を持って対応することとしているかについても記載すること

※ 実際の需要家数や苦情数等に対応要員を増員する等の対応を予定している場合には、その旨も記載すること

- ・営業部（ ）において、一次対応を行う。（←部署名、役職毎の人数を具体的に記載する）
- ・担当者が答えられない場合には、総務部が二次対応を行う。（←部署名、役職毎の人数を具体的に記載する）

- ・著しく問題となる場合には、総務部長の責任において対応。
- ・需要家からの問合せに適切に対応できているかなどの状況を常に確認し、実際の需要家数や苦情数等に応じ対応要員を増員するなど、適切な対応ができる体制を維持していくことを予定している。
- ・電子メールによる苦情及び問合せについても同様の対応。

3. 小売供給の相手方からの苦情及び問合せを処理する体制図



(記載要領)

「3. 小売供給の相手方からの苦情及び問合せを処理する体制図」の欄には、

「2. 小売供給の相手方からの苦情及び問合せを処理する体制の概要」の欄に記載した内容に基づき、その小売供給の相手方からの苦情及び問合せの処理に係る組織図を記載すること

※業務委託をする場合、その部分も記載すること。

- 備考
1. については、対応することができる時間帯も記載すること。
 2. 3. については、具体的な対応人員等も記載すること。
 3. 用紙の大きさは、日本工業規格 A4 とすること。