

## 苦情対応記録表

遵守事項	内容(ガイドライン等)
届出住宅の周辺地域の住民からの苦情及び問合せについては、適切かつ迅速に対応しているか	深夜早朝を問わず、常時、応対又は電話により対応する必要がある。 宿泊者が滞在していない間も、苦情及び問合せについては対応する必要がある。
	誠実に対応することが必要であり、例えば、回答を一時的に保留する場合であっても、相手方に回答期日を明示した上で後日回答する等の配慮が必要である。
	滞在中の宿泊者の行為により苦情が発生している場合において、当該宿泊者に対して注意等を行っても改善がなされないような場合には、現場に急行して退室を求める等、必要な対応を講ずることとする。また、住宅宿泊管理業務の委託を受けた住宅宿泊管理業者が退室を求める場合には、宿泊契約の解除の権限を予め委託者から得ておくことが望ましい。
	苦情及び問合せが、緊急の対応を要する場合には、必要に応じて、警察署、消防署、医療機関等の然るべき機関に連絡したのち、自らも現場に急行して対応することが必要である。

(平成 年 月分)

日時	苦情者	対応者	苦情内容	対応内容

