

## 添付資料 3 - 5 「体制図」 について

添付資料 3 - 5 は、第 3 号様式【2. 苦情等に対する対応体制や責任の所在の明確化】の消費者から苦情を受ける「代表お客様窓口」の設置や、社内・グループで苦情等の情報を共有する体制について確認します。

提出資料：①、②、③、④全てを記入した体制図

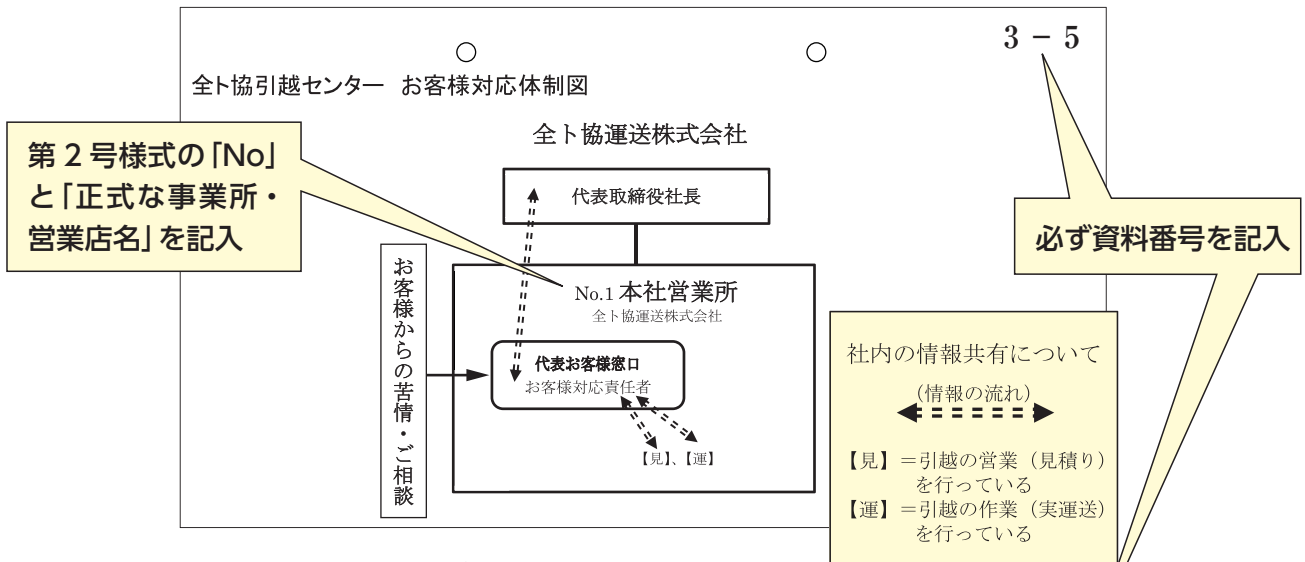
### 【体制図の記入内容】

- ① 「代表お客様窓口」の設置箇所
- ② お客様からの苦情・ご相談内容についての情報の流れ
- ③ 引越に係る全ての事業所・営業店について、業務内容の記入  
業務内容：引越の見積等の営業を【見】と表示  
引越の実運送の業務を【運】と表示
- ④ 第 2 号様式の「No」と「正式な事業所・営業店名」を記入

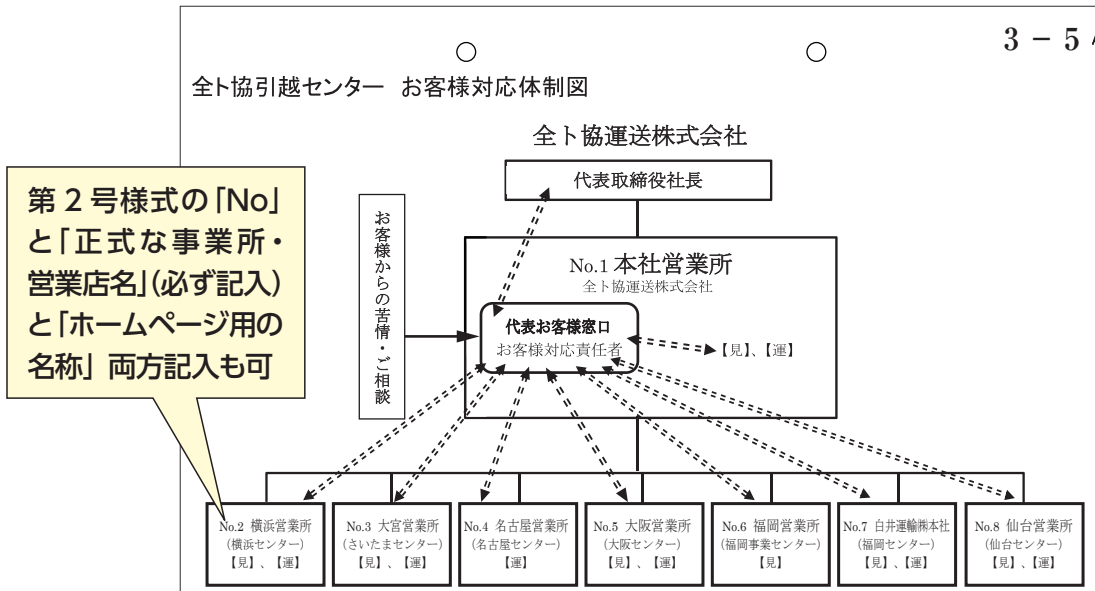
※添付資料は A4 サイズに統一して右肩に資料番号『3 - 5』と必ず記入してください。

### 添付資料 3 - 5 「体制図」 の例

#### 【1 社 1 事業所の場合】



#### 【複数事業所・営業店がある場合】



必ず資料番号を記入

# 全ト協引越センター お客様対応体制図

