

# 顛末書 一般版 完全版

5パターン同梱 / 客観的事実記述用 / 始末書との違いを明示

## 顛末書とは

顛末書は、業務上発生した事故・ミス・トラブル等の経過と結果を客観的に記録する報告文書です。当事者本人だけでなく、上司・関係者・調査担当者が記載することもあります。再発防止策の検討、社内記録、対外説明資料の元となる重要文書です。

始末書との違い：顛末書は「事実報告」、始末書は「謝罪 + 反省 + 再発防止」。同じ事案で両方を提出する場合は、顛末書を上司が、始末書を当事者本人が書くのが一般的です。

## 5つの典型パターン

No	パターン	代表例	記載の中心
	業務上の事故・ミス	誤発注 / 誤納品 / 検品ミス	事実・時系列・原因・対応
	顧客クレーム対応	商品不良 / サービストラブル	クレーム内容・初動・解決状況
	社内事故・労災	転倒 / 機械接触 / 車両事故	現場状況・負傷状況・対応
	情報・データインシデント	PC紛失 / メール誤送信 / 漏洩	漏洩範囲・通知状況・対策
	金銭事故・経理ミス	現金紛失 / 入出金ミス	金額・関係者・補填状況

## 記載の7原則

- ・客観的事実のみ：主観・推測・感情は書かない
- ・時系列で記載：時刻つき・関係者の動きを順に
- ・5W2H：誰が・いつ・どこで・何を・なぜ・どう・どのくらい
- ・数値で記載：『多数』『大きい』ではなく『50件』『売上3万円相当』
- ・関係者は実名 + 役職：曖昧表現は避ける
- ・原因は直接 / 根本に分離：『5なぜ分析』推奨
- ・再発防止策は具体的・実行可能：期限と責任者を明記

## 顛末書 汎用ひな型（空欄）

令和 年 月 日

株式会社  
代表取締役 殿

所属：  
報告者： 印

### 顛 末 書

#### 【件名】

（例：B社向け納品時の数量違算に関する顛末書）

#### 【発生日時】

令和 年 月 日 時 分頃

#### 【発生場所】

（営業先・社内・倉庫・現場等を具体的に）

#### 【関係者】

自社： / 取引先：

#### 【事案概要】

（200字以内で何が起きたかを簡潔に）

#### 【経緯（時系列）】

1. 発生前の状況： / 2. 発生時の状況： / 3. 発生後の対応： / 4. 現時点の状況：

#### 【原因】

・直接原因： / ・根本原因（5なぜ分析）：

#### 【影響範囲】

・お客様への影響： / ・社内への影響： / ・金銭的損失（試算）： 円

#### 【再発防止策】

1. （実施期限： 月 日 / 責任者： ） / 2. / 3.

#### 【現在のステータス】

収束済 継続対応中 経過観察中

## パターン別 記載要点

### 業務上の事故・ミスの場合

- ・検品工程・ダブルチェックの有無を明記
- ・被害額・損害額を試算（緊急配送費・追加人件費・信用毀損リスク等）
- ・システム・人的・プロセスのどこに原因があるかを区分

### 顧客クレーム対応の場合

- ・クレームの内容・お客様の主張を一次情報として記録
- ・初動対応の時刻・担当者を時刻つきで
- ・和解・賠償・代替品の対応結果を明記

### 社内事故・労災の場合

- ・負傷者の状況（医療機関・診断名・休業日数）
- ・現場の写真・図面の添付有無を本文中で示す
- ・労災手続・保険会社対応の進捗を別途記載

### 情報・データインシデントの場合

- ・漏洩範囲（件数・対象データ種別）を即時特定
- ・対象者通知の有無・通知方法を明記
- ・個人情報保護委員会への報告義務の検討（重大事案の場合）

### 金銭事故・経理ミスの場合

- ・金額・現金/預金/債権/債務の区分を明記
- ・補填・修正仕訳の状況を明記
- ・税務上の影響（消費税・所得税）の検討を別途報告

## 報告書としての品質チェック

- ・ 事実と推測が明確に区別されているか（『～と思われる』『～の可能性』が混在していないか）
- ・ 時刻が分単位で記載されているか
- ・ 数値が具体的か（金額・件数・時間）
- ・ 関係者の氏名・役職が正確か
- ・ 添付資料（写真・図面・伝票等）のリストが本文中に明記されているか
- ・ 再発防止策に実施期限と責任者があるか
- ・ 本人の主観・感情表現が混入していないか
- ・ 敬語・専門用語の使用が適切か
- ・ コピーを自分の控えとして保管したか