

# お客様相談室便り

2007年  
2月号

1月号に引き続き

平成18年度消費生活センター入電件数＜平成18年4月～11月＞

【相談件数上位7府県】

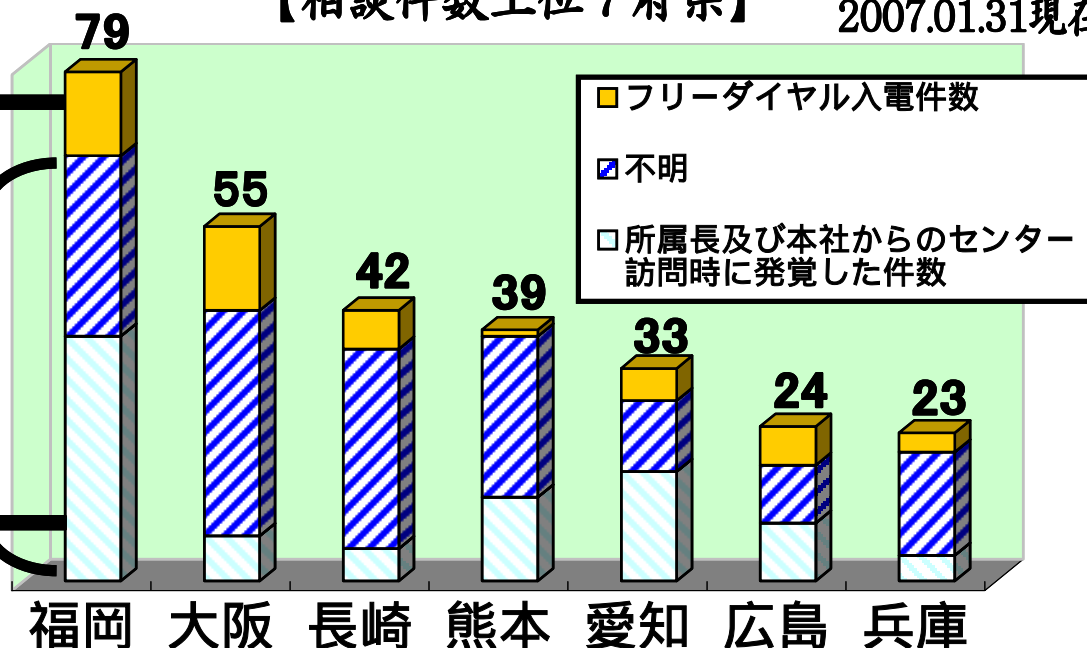
2007.01.31現在

センターが相談内容を  
企業側へ報告するの  
は、ほんの一部です。

**注意**

この部分の  
相談内容把握  
が必須！！

所属長のセンター  
訪問率と比例して  
います。



なぜなら・・・

〔センターの相談件数減少に向けて以下3つのポイントが重要だからです！！〕

## ① 情報収集



受身の情報収集では限界があり  
ます。月2回実施の消費生活セ  
ンター定期訪問が鍵です。

(上グラフを参考にして下さい。)

受付けた案件は「消費生活センター相談記録」にて  
お客様相談室へ報告してください。

例

クーリング・オフを申し出た  
が、受理されているだろ  
うか。センターに相談しよう。



## ② 内容分析

お客様が、第三者機関に相談する理由  
を考えましょう。  
どうしてサニックスではないのか。

## ③ 信頼確保

お客様が納得されるように配慮し、お客  
様からの信頼を得る。

\* 右例のようにクーリング・オフの場合の対応は  
(相談)事務連絡第3.4号参照

お客様に安心を与えられなかった

- ・ 担当者が受理せず曖昧な返事をした
- ・ お客様とのコミュニケーションの中で信頼関係を築けていない



クーリング・オフの申し出は速やかに受理

- ・ 契約時に必ずクーリング・オフの説明する
- ・ 速やかに「クーリング・オフ受付簿」をお客様相談室へFAX
- ・ 「クーリング・オフ受理確認通知」が届く旨を丁寧に説明する

## 《相談室よりお知らせ》

2007年2月号より「お客様からの感謝の声」の発行を中止します。  
今後はイントラネットお客様相談室のページ

「お客様からの感謝の声・お褒めの言葉」に随時掲載します。

