

# お客様相談室便り 2010年9月号



## クーリング・オフ基本事項と 受理通知発送システムについて

### 【クーリング・オフとは】

クーリング・オフ(Cooling-Off)とは文字通り、和製英語で「頭を冷やす」という意味。

訪問販売においては消費者が法定書面(契約書類等)を受け取った日を含めて8日を経過するまでは、無条件で申し込みの撤回・契約の解除が出来る制度。

## クーリング・オフの連絡が入ったら。。。。

### お客様からの連絡受付

・口頭/FAX/書面通知 etc.  
期間内の本人申出については  
全て一報が入った時点で受け付けます。  
口頭でご連絡頂いたお客様に対しては  
書面通知のご案内 注)1 もする。  
(強制ではない)

### 受付部署→関係部署に連絡

本社入電→所属へ  
所属→関係部署へ  
※情報は速やかにFAX  
V-NET入力等で  
伝達・共有しましょう。

### 受理通知発送

サニックスではお客様に御安心頂く為、  
クーリング・オフ受理後に「受理通知」を  
発送します。  
所属より『クーリング・オフ受付報告書』  
の報告を受け、お客様相談室が発送。

注)1)クーリング・オフは、書面を発したときにその効力を生ずる、と定められている為。(特定商取引に関する法律法第9条2項)  
※サニックスは「顧客第一」に基づき口頭の申出を有効としています。お客様へ説明の際は心配を与えないように御案内して下さい。

## ～Q & A～

Q.  
クーリング・オフの対応。  
一度クーリング・オフを受けた契約内容を、  
お客様が「もう一度契約したい」と言わされたらどうしたらいい?  
→  
A.  
再度契約書の取り交わしが必要です。  
(一度受けたクーリング・オフは取消ができません)

クーリング・オフ妨害は  
コンプライアンス離反行為  
「別表1」の5に該当し、  
行為者は諭旨・懲戒解雇の対象です！  
『知らなかつた』『そんなつもりでは…』  
という事にならぬよう再度ご確認を！



クーリング・オフ制度については平成18年事務連絡、相談-4号  
に分かり易く記載されています。改めて見直してみましょう！

### 【社内の取組み】コンプライアンスに離反する禁止行為について HS各地区、所属にて勉強会を行いました。（推進部巡回）

#### 実施後の社員の感想 (アンケートより抜粋)

◆コンプライアンスの定着ができなければ社会に認められず  
自分の未来もなくなるのでコンプライアンスの定着は絶対しなければいけないと再認識しました。

◆今までの営業活動等の「影」になっていた部分に徹底的にメスを入れた形になりました。会社も消費者もここまで来ている。もう後はない。

◆このような話(勉強会)は大いにあってほしいです。  
説明会が必要なくなるような会社にしないといけない。

◆毎日の何気ない業務・行動に改めて気付くものがありました。今、サニックスの置かれている状況を知りました。  
自分も社員も会社も処罰されたくないのではなく、  
この事を決して忘れることなく  
明日からの業務に励みます。

◆他の職種の内容でも一步踏み込んでお互いにサポートしていく事で間違った事に気付けたりして正しい方向に向かせられる。(悪意はなくても忘れたことで問題になる事も)

「通達文書HS-第10号」を定期的に確認しましょう！  
会社の姿勢、取組みを全社員が意識・徹底する事が重要です！