

お客様相談室便り 2010年9月号

おさらい
しましょう！



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
全で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
コンプライアンス違反行為
「別表1」の5に該当し、
行為者は諭旨・懲戒解雇の対象です！
『知らなかった』『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違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)

◆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はないので、
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歩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い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)

◆コンプライアンスの定着ができ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ならないといけな
い。

「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！