



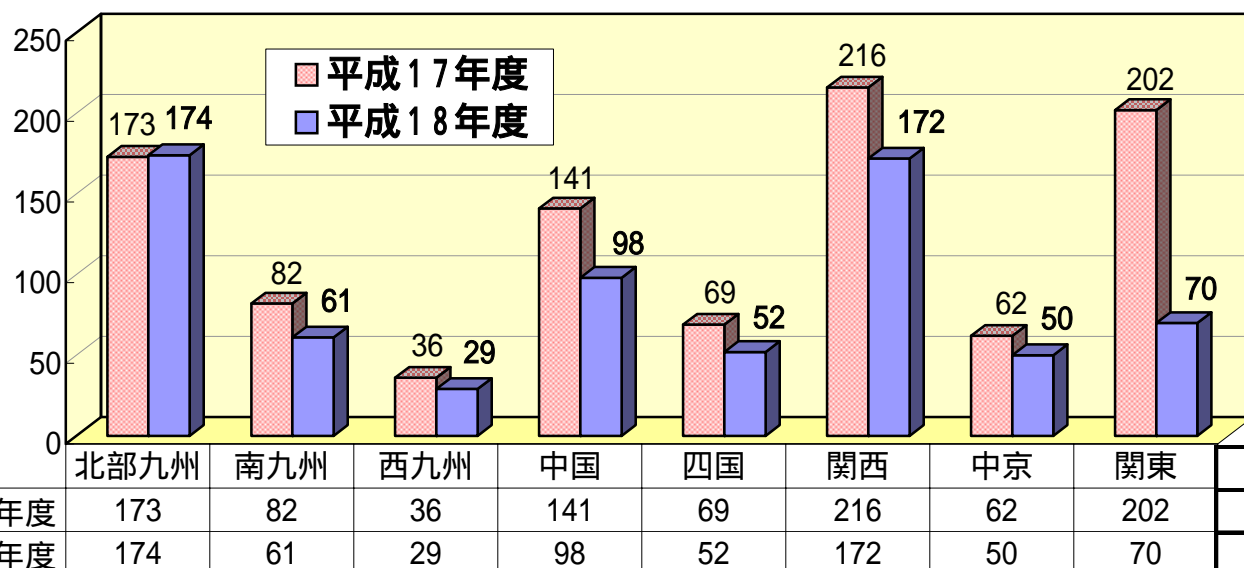
消費生活センターへの相談（PIO-NET）件数 平成17年度・平成18年度比較

平成17年度
合計 987件



平成18年度
合計 706件

平成19年4月27日現在



消費生活センターへの
相談件数をゼロにする
ためには？

PIO-NETとは・・・？
全国消費生活情報ネットワークシステムのこと。国民生活センターで全国の消費生活相談を集約している。

4つの指示を再確認し、お客様第一の活動を！

〔氏名等の明示義務〕

勧誘に先立って、販売業者の氏名又は名称、商品等の告知、販売を目的とすることを明らかにする。

勧誘に先立ってとは・・・？

営業では見込み取りの初回面談時、（基本的にインターホンで開口一番）、TSでは電話アポイント時。

〔迷惑を覚えさせる勧誘の禁止〕

お客様が迷惑だと感じていない場合でも、第3者から見て迷惑を覚えさせる言動は「**迷惑勧誘**」とみなされます。

迷惑勧誘とは・・・？

特商法上の解釈では、午後9時～午前8時、サニックス自主行動基準では、午後8時～午前8時の連絡・訪問。何度もしつこく勧誘すること。長時間勧誘すること。

〔判断力不足に乗じた取引の禁止〕

お客様の**判断力の不足**を悪用し契約させてはいけません。

判断力不足の方とは・・・？

一般的に老人・未成年者のこと。
正常な認識と判断ができない精神状態・心身喪失にある方、認知症患者。

〔適合性の原則に反する勧誘の禁止〕

お客様の年齢・知識・経験・財産に見合った勧誘をする。

適合性とは・・・？

年齢、収入など、一人一人に見合った契約内容をお勧めすること。
既に様々な社内規定を設けています。これに従いましょう。

4月の依頼・再発・羽蟻情報（FD受付分）

| 地区 | 依頼 | 羽蟻 | 再発 | 羽蟻 |
|------|----|----|----|----|
| 北部九州 | 7 | 3 | 3 | 3 |
| 南九州 | 4 | 1 | 0 | 0 |
| 西九州 | 3 | 0 | 1 | 0 |
| 中国 | 7 | 1 | 5 | 5 |
| 四国 | 3 | 0 | 0 | 0 |
| 関西 | 14 | 5 | 2 | 2 |
| 中京 | 3 | 1 | 1 | 1 |
| 関東 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 合計 | 41 | 11 | 12 | 11 |

< 羽蟻発生件数は内訳です。 >



羽蟻情報
毎日更新中！

イントラネットお客様相談室のページをご確認下さい。

「クーリング・オフ受付簿」提出の徹底を！

★これも顧客満足の一つ★
どのような経路で受け付けても、
提出して下さい！



FAX



書面



所属入電
本社入電



担当者の
携帯電話



メール



施工現場