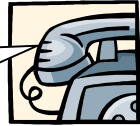


お客様相談室便り

平成17年
11月号

苦情

私の名前を使って近所で
営業活動している。人の
名前を勝手に使うな！



是正措置勧告さ
れる可能性あり
従わない場合、
6ヶ月以下の懲
役又は 30万円
以下の罰金が科
せられます。

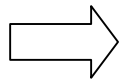
個人情報の保護に 関する法律

第16条 1項
個人情報取扱事業者
は、本人の同意を得ない
で、必要な範囲を超えて
個人情報を取扱ってはな
らぬ。(一部省略)

上記の件に限らず、さまざまな法律の中で活動し
ています。以下の行為も法律違反です。常に意識
して業務にあたきましょう

×

契約書類を持っていなかった
ので、口頭で了解を得て施
工し、後日、契約書類を書い
てもらった。



100万円以下
の罰金が科せ
られる他、行政
指導の対象と
なります。



特定商取引に関する法律

第5条 (関連第4条)
販売業者又は役務提供事
業者は、直ちに、契約の内
容を明らかにする書面を購
入者に交付しなければなら
ぬ。(一部抜粋)

コンプレイン

10月合計 8件

約束 5件 修理品 3件

【約束の理由】

- ・異動した担当者から引き継いだが忘れていた
- ・所属内の伝達もれ
- ・TS物件であったが、引継ぎを忘れていた
- ・約束したことを忘れていた
- ・リストへの記入を忘れていた

【修理品の理由】

- ・お客様へ連絡を入れる事を忘れていた
- ・修理品の発送を忘れていた
- ・所属内の伝達ミスにより放置されていた

手紙・はがき

本社・所属着合計 59件

内訳	件数
クーリングオフ	47
解約の申し出	6
その他	6



貴社の車が 支店に出入りする際に歩道を走る
事があり、危険極まりない。事故が発生する前に、
このような事のないよう至急指導徹底して下さい。

内容



メール

10月合計 11件

内訳	件数
問合せ	7
営業方法へのご意見	3
運転マナーへのクレーム	

所属長のセンター訪問率
平成17年度 (4月～10月)

北部九州	51.9%
南九州	56.2%
西九州	30.8%
中国	43.9%
四国	91.5%
関西	25.6%
中京	89.2%
関東	31.3%
ES (関東)	69.0%

消費生活センター

センターに寄せられる相談に問題が多い場合、行政処分 (業務停止命令・社名公表等) を下される可能性があります。所属長が月2回センター訪問する意義を見直しましょう。

行政処分が下されると、世間からの信用を失うだけで
なく、改善に多大な費用がかかります。

顧客に迷惑をかける

社員の生活が崩れる

このような最悪の事態を避けるために、担当地域
の状況を確実に把握する。

センター訪問の意義

センターからのフリーダイヤル入電
平成17年度10月 16件

内訳	件数
解約の申し出	4
契約内容確認	1
クーリングオフ	9
その他	2
合計	16