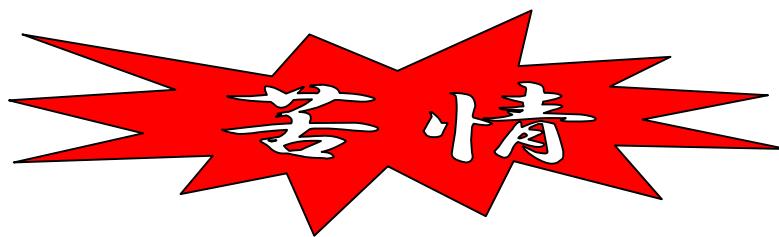
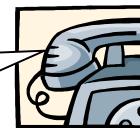


お客様相談室便り

平成17年
11月号



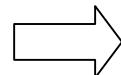
私の名前を使って近所で営業活動している。人の名前を勝手に使うな！



是正措置勧告される可能性あり
従わぬ場合、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。

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りましょう

× 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つた。



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。



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ない。(一部省略)

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ない。(一部抜粋)



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



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	

内容



貴社の車が支店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。

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