

# お客様相談室だより 3月号

## 約束のコンプレイン

平成17年2月

## 消費生活センターからの入電

<中国地区>  
岡山支店 徳山HS 倉敷HS × 3 (1件は修理品)  
<四国地区> 徳島HS  
<関東地区> 千葉HS 春日部HS



福岡県内 (北九州支店) 佐賀県内 (佐賀HS)  
広島県内 (徳山HS) 愛媛県内 (松山支店)  
兵庫県内 (西宮北HS) 大阪府内 (堺支店)  
愛知県内 (名古屋支店) 愛知県内 (岐阜HS)  
東京都内 (福岡西HS) 神奈川県内 (小田原HS)  
千葉県内 (千葉HS) 埼玉県内 (所沢RES)

## 特商法の改正施行から4ヶ月...

皆さんが法令遵守のもと営業活動を行なっている結果、今のところサニックスでは大きな問題は起きていません。しかし、中にはお客様から「クーリング・オフ妨害」の申し出がありました。「クーリング・オフ妨害」は直接罰せられます。

<内容>

「クーリング・オフを申し出たが、もう工事の準備をしているからできない。」と言われた。  
「クーリング・オフを申し出たが、もう出発しているので無理。」と言われた。」 等

実際は、双方の言い分が異なる場合もあります。しかし、お客様がこのようなとらえるのは何らかの問題があるからです。正当な対応をすれば、問題も誤解も生じません。クーリング・オフは無条件で受ける義務があります。

\* 特商法改正後、不実告知や迷惑勧誘を理由に業務停止命令等の処分を受けている業者もあります。業務停止命令の要件は、改善指示に従わない場合と消費者の利益が著しく害される場合である。経済産業省は法律を厳格に適用する方向。

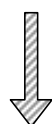
<実例>

業者名「バルビゾン」(アクセサリ類の訪問販売業者)は、平成16年12月20日付で、1年間業務停止の一発命令が下された。販売時、威迫・困惑、長時間の執拗な勧誘、虚偽説明(クーリング・オフできない等)を行っていた。との事。

このような  
お問合せが  
あります。



家屋補強は控除  
の対象になります  
か？



### ①確定申告

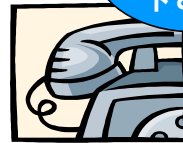
3月15日までに多い問い合わせです。

白蟻消毒が控除の対象に  
なると聞いたので、領収書  
を下さい。



### 完済証明書

しっかり  
説明して  
下さい。



サニックスの商品で控除の対象になるのは、

**白蟻駆除消毒**のみ。

控除されるのは、**損害を受けた時の費用**です。予防消毒や家屋補強は、損害を受けたわけではありません。

但し、自治体によって異なる場合もあるので、詳細は**直接税務署に問合せ**て頂きましょう。

信販を通してのお支払いの場合、領収書はありません。信販から完済証明書を発行してもらいますが、この際**発行手数料**がかかります。**ローン締結時、必ずこの説明をして下さい。**

「領収書をもらうのに、どうしてお金がいるのか。」というクレームが発生しています。

## ②振込手数料

振込手数料はサニックスが負担します」という説明だけでは理解されていないお客様がいらっしゃいます。その結果、銀行に行ったら手数料をとられた」というお問合せがあります。

振込用紙には、**契約金額から840円を引いた額を記載している事。**  
銀行では、**記載している額に手数料がかかる事。**  
契約書と振込用紙を見比べて、よく説明して下さい。

契約書

126,000円

-840円

振込用紙  
125,160円

+振込手数料  
(お客様負担)