

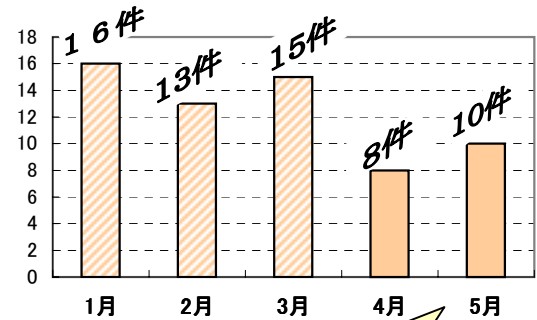
悪質リフォーム問題から1年経過 私たちに残された課題は何か

昨年5月以降、悪質リフォームが社会問題になってから1年が経過しました。雑多な業者は次々に排除され、問題は沈静化していますが、多くの課題が残されています。

消費生活センターからのフリーダイヤル年間入電件数は、例年約140件(月平均11件)に対し、昨年度221件(月平均18件)と大幅に増加しました。しかし、行政が目しているのは今年度の件数です。大幅な増加が本当に報道の影響であったのか注目しています。

行政の体制及び消費者が「業者を選別する目」はますます厳しくなっている中で、私たちはどのような活動を行えば良いのか、再確認して下さい。

2006年消費生活センター入電件数
(フリーダイヤル受付分)



今年度に入り、減少傾向！
この調子で！！

調査・点検

- ・ 隅々まできちんと見て、事実に基づきお家の状況を分かりやすく説明する。
- ・ 調査報告書は丁寧・正確に書き、必ずお客様に渡す。
- ・ 見積もりを提示する。

消費者法 第3条

勧誘時

お客様のお家の状況に合わせ、必要な商品を必要なだけ勧める。(事実でないことや検証不可能なことを言ってお客様の不安を煽ってはいけません。)

消費者法 第6条

契約時

- ・ しっかりと説明し、商品の必要性、契約内容(商品・代金総額など)を理解、納得して頂く。
- ・ 直ちに書面を交付する。(不備のないよう気を付ける。)
- ・ 判断力不足に懸念のあるお客様・高齢者との契約に際しては、親族等の同意を得る。(高齢者の場合はルールに従う。)
- ・ クーリング・オフの説明をする。
- ・ 高齢者には消費生活アドバイザーチラシを渡す。(一部地域のみ)

消費者法 第5条

施工前・後

- ・ 「施工前後説明確認書」に基づき確実にチェックし、各項目に記入する。
- ・ 施工カードを速やかに渡す。

消費者法 第5条

訪問時

- ・ 身だしなみを整え、笑顔で挨拶する。
- ・ 開口一番、会社名・氏名を名乗り、名刺を渡す。
- ・ 販売目的をきちんと伝える。(定期点検の際も販売をする場合は定期点検チラシを渡し、販売目的を告げる。)

消費者法 第3条

クーリング・オフ受付時

- ・ 契約日より8日以内は無条件でクーリング・オフを受理する。
- ・ 施工後の場合は速やかに原状回復(商品撤去)を行う。
- ・ 現金集金の場合は速やかに返金する。

消費者法 第9条

法令遵守
～プロの仕事～

5月の羽蟻情報

<お客様相談室受付分>

| | 依頼(件) | 再発(件) | 羽蟻(件) |
|------|-------|-------|-------|
| 北部九州 | 34 | 7 | 24 |
| 南九州 | 4 | 1 | 3 |
| 西九州 | 9 | 3 | 6 |
| 中国 | 35 | 21 | 44 |
| 四国 | 24 | 20 | 36 |
| 関西 | 107 | 34 | 118 |
| 中京 | 15 | 16 | 23 |
| 関東 | 14 | 3 | 16 |
| 合計 | 242 | 105 | 270 |
| 昨年5月 | 272 | 134 | 297 |

羽蟻
270件

もうすぐイエシロアリ
の最盛期になります。
羽蟻情報に注目しましょう！

各所属にお客様から手紙・ハガキが届いたら...

内容に関わらず、届いた当日に
お客様相談室までFAXして下さい。
(着信確認もお願いします。)

再確認！

原本は一括発送にて送って下さい。

