

(相談)

事務連絡一第4号

平成20年10月30日

所属長 各位

お客様相談室長

HS事業本部長

『クーリング・オフ受付簿』と『キャンセル・施工予定日未定報告書』書式の変更統一について

現行、お客様相談室所管の『クーリング・オフ受付簿』とHS事業部門所管の『キャンセル・施工予定日未定報告書』について、下記のとおり書式を変更・統一します。各々の受付及び報告に兼用して使用して下さい。

記

1. 目的

『クーリング・オフ受付簿』の提出漏れ防止と事務の効率化を図るため。

2. 実施日

平成20年11月1日から、新書式にて受付及び報告する。

3. 新書式

『クーリング・オフ受付／日延べ未定物件報告書』（別紙参照）

4. 新書式参照先

[イントラのセクションページ]

① [お客様相談室のページ] → [書類原紙]

→ [クーリング・オフ受付／日延べ未定物件報告書]

② [HS事業本部のページ] → [営業推進部のページ] → [1. 原紙一覧表]

→ [クーリング・オフ受付／日延べ未定物件報告書]

5. 報告書の提出先

現行どおり、

(1) クーリング・オフ受付簿として使用する場合→お客様相談室にFAX送信

(2) 従来のキャンセル・日延べ未定報告書として使用する場合→地区本部にFAX送信

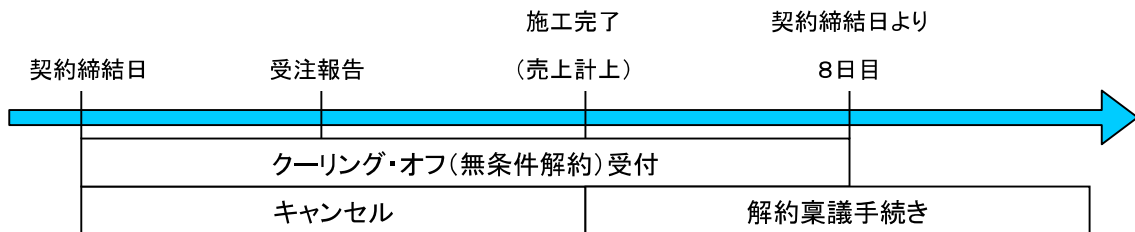
6. 留意事項

- (1) クーリング・オフ受付報告は、お客様相談室及び地区本部の両部署に報告して下さい。(地区本部へは、従来のキャンセル報告に代わるものとして使用します。)
- (2) お客様相談室からお客様に対して『クーリング・オフ受理確認の通知』を発行する関係上、迅速性を求められるため、お客様相談室への報告時は所属長受理印の押印は必要ありません。(地区本部報告時は、工事請負契約書(サニックス控え)の添付及び所属長受理印が必要になります。)
- (3) 所属で直接受付けたクーリング・オフに関して申告漏れが見受けられますので、申告漏れのないように、必ず上記受付簿をお客様相談室までFAX報告して下さい。
- (4) FAX送信後は、必ず着信確認を取りFAX未着防止に努めて下さい。
- (5) お客様からのクーリング・オフ申し出の受付後は、必ず社内情報にその旨を入力して下さい。
- (6) クーリング・オフ制度の理解と申し出の適切な取扱いについては、平成18年10月31日付(相談)事務連絡一第4号をご確認下さい。

[イントラのセクションページ] → [お客様相談室のページ] → [お客様相談室に関する配信文書]

7. 参 考

★『クーリング・オフ受付』と『キャンセル』及び『解約稟議手続き』の関係



- i. 施工前・施工後を問わず契約締結日より8日間はクーリング・オフ(無条件解約)期間
- ii. クーリング・オフ期間内に施工して解約になった場合(売上計上後)は、クーリング・オフ受付報告書と解約稟議書の二つの手続きが必要になる。

以 上

(担当: お客様相談室 高橋、HS管理部 下川)

お客様相談室
地区本部

所属名

クーリング・オフ受付／日延べ未定物件 報告書

報告区分	1. クーリング・オフ受付 2. 日延べ未定
------	------------------------

- (1) 上記報告区分のうち、該当する区分の数字に○をつける。 ※日延べ未定とは確実に施工ができるもの。
(2) 報告区分1の場合、お客様相談室と地区本部の両部署へ報告する。報告区分2は地区本部のみ報告する。

お客様情報	契約者名	年齢	電話番号
	住所	歳	() -

受付内容	受付日時	20 年 月 日 AM・PM 時 分
	受付方法	1. 担当者に直接 2. 施工時 3. 所属入電 4. 所属着書面 5. 本社入電 6. 本社着書面 7. ローン不可
	連絡者	1. 契約者 2. 配偶者 3. 家族[a. 息子 b. 娘 c. ()] 4. 消費生活センター 5. 他()
	所属受付者	職種 氏名
	受付時状況	

契約内容	契約日	契約書No.	商品名	数量	契約金額(税込)	契約番号
	20 年 月 日	No. -			円	
	20 年 月 日	No. -			円	
	20 年 月 日	No. -			円	
	20 年 月 日	No. -			円	
	契約担当者名	※お客様相談室への報告には、数量・契約金額・契約番号が不明な場合は記入不要。				
	施工日 (当初施工予定日)	20 年 月 日	施工状況	施工(前・後・途中)		

◆お客様相談室への報告

(受付日の翌日14時30分までに報告。お客様相談室FAX番号:092-436-8854)

備考	発送しない理由	受付簿 作成者
受理確認通知→(発送する ・ 発送しない)		
お客様相談室への報告日: 20 年 月 日		

お客様相談室記入欄	通知発送日(入力日): 20 年 月 日	受付者名
-----------	----------------------	------

◆地区本部への報告

添付書類	工事請負契約書 (サニックス控え)	工事請負契約書の「お客様控え」は、お客様に渡したまま回収せず、「サニックス控え」を報告書に添付する。	所属 処理	解約入力日		入力者	所属長 受理
				20 年 月 日			
				作成日：20 年 月 日			

本部指示					
本部処理	受付日	受付者	確認者		
	20 年 月 日				