

(相談)

事務連絡一第2号

平成26年6月26日

SE所属長各位

お客様相談室長

西日本SE事業本部長

東日本SE事業本部長

「クーリング・オフ受理確認の通知」(ハガキ)の導入について

標題の件について、HS部門においては以前から導入しておりますが、SE部門においても下記のとおり導入しますので、各所属におかれましては、適正な処理をお願いします。

記

1. 目的

お客様からのクーリング・オフの申し出(行使)に対して、受理したことを当社から書面(ハガキ)で通知することによって、お客様に安心感を与え、顧客満足度の向上を図るため。

2. クーリング・オフ申し出の対象契約

契約書面に赤字で<クーリング・オフのお知らせ>が印刷されている契約のみ(法人以外の契約)。

2. 実施開始日

平成26年6月27日以降の受理分から実施する。

3. 受理方法

(1) 「クーリング・オフ受理確認の通知」(別紙1参照)は、お客様相談室にて作成し、各契約者へ発送する。

(2) お客様から各所属に直接クーリング・オフの申し出(行使)があった場合は、その内容を所定の様式(別紙2参照)に記入し、都度お客様相談室にFAXにて報告して下さい。

4. 別紙2参照先

[イントラのセクションページ]

[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】

以上

(担当: お客様相談室 大我)

《 ハガキ見本 》

契約解除の受付確認について（ご通知）													
<p>ご契約者様（表面記載）と株式会社サニックスとの間において、契約した下記の工事請負契約について、契約解除（クーリング・オフ）を相違なく受け付けましたことをご通知申し上げます。</p> <p style="text-align: center;">記</p> <p>ご契約日： ご契約内容</p> <table border="1"><thead><tr><th></th><th>契約書No.</th></tr></thead><tbody><tr><td>①</td><td></td></tr><tr><td>②</td><td></td></tr><tr><td>③</td><td></td></tr></tbody></table> <p>★上記の契約の解除を受付けました。★</p> <p>なお、お支払いに関して、信販会社を利用する契約の場合は、当社の責任において信販会社との契約を解除致します。</p> <p>受付日：</p> <table border="1"><tbody><tr><td>取扱部署</td><td>株式会社サニックス 電話番号： 販売員：</td></tr><tr><td>本社</td><td>福岡県福岡市博多区博多駅東 2-1-23 株式会社サニックス お客様相談室 フリーダイヤル：0120-39-3290 受付者：高橋 国三</td></tr></tbody></table> <p>※ 本通知は、契約書類と一緒に保管してください。</p>			契約書No.	①		②		③		取扱部署	株式会社サニックス 電話番号： 販売員：	本社	福岡県福岡市博多区博多駅東 2-1-23 株式会社サニックス お客様相談室 フリーダイヤル：0120-39-3290 受付者：高橋 国三
	契約書No.												
①													
②													
③													
取扱部署	株式会社サニックス 電話番号： 販売員：												
本社	福岡県福岡市博多区博多駅東 2-1-23 株式会社サニックス お客様相談室 フリーダイヤル：0120-39-3290 受付者：高橋 国三												