



お客様相談室だより



2011年5月号

書面の交付義務違反

契約書の別紙である
【取扱商品カタログ】
を渡さない

BAD



不備書面の交付(必要事項の未記入)

不実告知

実施していないキャンペーンや契約を
迫る為のサービス

迷惑勧誘



もう2時間も経つのにま
だ帰らないのかしら。

BAD

お客様の断りを無視しての居座り

6つの指示を再確認しお客様第一の活動を

平成22年5月 消費者庁の指摘から1年経過

氏名等の明示義務

赤いチラシの
手渡し徹底を

VERY GOOD!!

定期点検のご案内です。点検の
結果必要であれば商品をお勧め
します。説明を聞いて頂けます
でしょうか?

販売目的を隠しての訪問及び販売

判断力不足に乘じた契約

老人や未成年者等の判断力の
乏しいお客様との契約

契約書面への虚偽記載

娘さんの名前で契
約しましょう。

BAD



同席していない親族名義で契約書を書かせたり
ローン用紙の年収を水増しして書かせる行為

消費生活センターへの相談件数 平成21年度・平成22年度の比較

