

お客様相談室だより 05年度7月号

今こそ正道を貫こう！！

5月に埼玉県で発覚した「認知症姉妹 3年間で5000万円被害」の報道をきっかけに、各地方で下記のような問題が新聞やテレビで次々と報道されています。
(相談)事務連絡-第3号でお知らせしたとおり 引き続き情報提供をお願いします。

認知症女性に3000万円契約
夫の遺産大半失う

悪質リフォーム
湿気取り何重にも
深夜まで契約迫る

換気扇、約80万円を契約し工事終了
販売目的を隠し高齢者宅に

不要リフォームで5000万
一部返還求め提訴へ

悪質リフォーム 4人逮捕
34都道府県 115億円詐欺

信頼第一

消費生活センターや地域団体は、
このような事件の防止策に取り組んでいます。
サニックスは悪質業者との差別化
を図る為にも お客様・地域との
コミュニケーションを大切にし、正当な活動を続けていきましょう！！

その為に…

高齢者には最大限の配慮をする。
他社物件には販売しない。
点検時、過剰な工事状況に気付いたら
すぐに報告する。
これを怠ると…
**最終的にサニックスのデメリット
(解約 営業停止 行政指導等)
になりかねません！！**

6月度 苦情・コンプレイン 9件

【原因】
約束を忘れていた。
前のお客様が長引いて連絡を入れていなかった。
引継ぎ・連絡ミスにより予定からもれていた。

修理
3件

約束
6件

【原因】
修理は完了していたが、お客様に連絡を入れていなかった。
(忙しくて取り付けの日程を組めなかつた)

修理品受付簿再確認！！

最盛期で忙しいとは思いますが、連絡を入れる事はできるはずです。
お客様は待っています。

6月度 消費生活センターからの入電 18件

(フリーダイヤル入電分)

解約の申し出…7件

【理由】

認知症、書面不備
うつ病、書面不備
説明不足、書面不備
支払困難 × 2件
迷惑勧誘(しつこくて困ったので契約した)
判断能力不足(契約内容を理解していなかった)



悪質リフォーム報道の影響もあり お客様もセンターも敏感になっています。

クーリング・オフの申し出は、販売担当者の説明不足です。
きちんと説明しておけば、不安になってセンターへ相談される事はありません。

クーリング・オフの申し出…6件
支払困難について相談…2件
クーリング・オフ受理確認…1件
勧誘断り…1件
契約内容確認…1件

手紙・ハガキ

所属に届いた手紙・ハガキは
内容に関わらず、
すぐにお客様相談室へFAX
して下さい。

