

(相談)

事務連絡一第1号

平成23年5月26日

所属長各位

事務職各位

お客様相談室長

H S 事業本部長

### クーリング・オフ受理に関する事務処理について

お客様からのクーリング・オフの申し出（行使）に対して、迅速に対応することによりお客様に安心感を与え、顧客満足度の向上を図るために、事務処理の取扱を一部変更しましたので、周知徹底のほどお願いします。

#### 記

##### 1. 変更点

- (1) クーリング・オフ受付報告「別紙1」の書式を改訂する。
- (2) クーリング・オフ受付報告のFAXは随時行う。
- (3) お客様相談室よりクーリング・オフを受理した旨をお客様宅に直接架電する。
- (4) クーリング・オフ受理確認の通知（ハガキ）の返信面の顧客満足度向上アンケートは、無記名から自由記名にする。
- (5) (4)で記名のあったもので、返答を要する内容は事案としてお客様相談室で「お客様の声」を作成する。

##### 2. 受理後の流れ

- (1) お客様からクーリング・オフの申し出（行使）を受けた場合は、所定の様式「クーリング・オフ受付／日延べ未定物件 報告書」（「別紙1」参照）に記入し、お客様相談室・管轄の地区本部に、ただちにFAXにて報告する。
- (2) 「別紙1」をもとに、お客様相談室よりお客様に直接架電し（個人情報に配慮し架電する）、お客様からのクーリング・オフの申し出を、お客様相談室も確認したこと並びに「クーリング・オフ受理確認の通知」（「別紙2」参照）を、各契約者へ発送することを伝える。

##### 3. その他

- (1) お客様相談室への報告は、クーリング・オフのみFAXする。  
「クーリング・オフ受理確認の通知」（「別紙2」参照）を発行する関係上、迅速性を優先するため、お客様相談室へのFAX時に所属長受印の押印は不要。
- (2) 契約書No.が未記入のまま、「別紙1」を送付した場合は、お客様相談室は「別紙2」の送付を保留する。その旨、該当所属に連絡するので、契約担当者に契約書No.の確認を行い、報告すること。
- (3) お客様相談室への報告様式「別紙1」は、インターネット「お客様相談室のページ」の  
5. 書類原紙「FD・メール・書面関係」に掲載。
- (4) 平成23年6月1日以降の受理分から実施する。

##### 4. 注意点

当社、販売業務規程（第13条「契約書の提出」）より、受注に当たっては受注時に受注根拠となる契約書を作成し、お客様と取り交わすことを定めている。また特定商取引法（法第4条・5条）上でも書面の交付が義務付けられており、口頭での契約申し込みに関しては、正式に契約を交わしていないことをお客様にお伝えすること。

以上

（担当：お客様相談室 大我）

## お客様相談室使用欄

通知発送日(入力日) : 20 年 月 日

受付者印

ハガキ種類	社内情報	電話種類	架電時間	相手	ハガキNo.
ク・解・官・不	有・無		:		

お客様相談室 宛  
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 フリガナ	年齢	電話番号
		歳 ( )	-
住所			

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					

《契約書No.未記入の場合は、受理通知ハガキの発送を保留し、判明後送付します。》

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	社員番号	社員名	※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 · 中途)	社内情報 入力者印		

## ◆お客様相談室への報告 (随時FAX。お客様相談室FAX番号:092-436-8854)

受理確認通知	発送・架電しない理由
ハガキ (発送する · 発送しない) 電話 (架電する · 架電しない)	

受付簿  
作成者印

お客様相談室への報告日 : 20 年 月 日

## ◆地区本部への報告

作成日 : 20 年 月 日

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「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。	所属長名	所属長受理
------	----------------------	---	------	-------

印

本部指示						
	受付日	受付者	確認者	所属処理	解約入力日	入力者
20 年 月 日			20 年 月 日			印

## クーリング・オフ受理確認の通知(ハガキ)【記載例】

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)で、相違なく受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: 2011年4月24日</p> <p><b>【ご契約内容】</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">契約書No.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>①</td> <td>120A-000000</td> </tr> <tr> <td>②</td> <td>121A-000000</td> </tr> <tr> <td>③</td> <td>.....</td> </tr> </tbody> </table> <p>★上記の契約の解除を受けました。★</p> <p>受付日: 2011年4月28日</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> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>取扱部署</td> <td>○○県○○市○○区○○ ○-○-○○ 株式会社サニックス ○○営業所 電話番号:000-000-0000 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	120A-000000	②	121A-000000	③	.....	取扱部署	○○県○○市○○区○○ ○-○-○○ 株式会社サニックス ○○営業所 電話番号:000-000-0000 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	120A-000000												
②	121A-000000												
③	.....												
取扱部署	○○県○○市○○区○○ ○-○-○○ 株式会社サニックス ○○営業所 電話番号:000-000-0000 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												

個人のプライバシー情報保護の観点から、ご契約内容は契約書Noを記載します。

## 【アンケート面】

③ 訪問した担当の社員名	<input type="text"/>
④ ご記入頂いた方のお名前	<input type="text"/>

※無記名の場合でもご参考意見としてお受けいたします。

## 【クーリング・オフ／日延べ受付後の流れ】

