

お客様相談室便り

2024年8月号

今年こそ、PIO-NET件数を減らしましょう！

2023年度「サニックス」に関するPIO-NET件数

172件（出典：コンプライアンス推進本部のページ）

2023年度のお客様相談室のフリーコールに入った
消費生活センターから
サニックスに対してあっせん件数は 14件

～～なぜお客様は消費生活センターに相談するのでしょうか？～～

1. 専門的なアドバイス：消費者問題に関する専門知識を持ったスタッフが在籍しており、具体的なアドバイスや解決策を提供してくれる。
2. トラブル解決：商品やサービスに関するトラブル（返品、クーリングオフ、詐欺被害など）について、適切な手続きや対処法を教えてもらえる。
3. 無料相談：相談は基本的に無料で行えるため、経済的な負担を気にせずに利用できる。
4. 地域密着型：地域ごとに設置されているため、地元の特性や事情に応じたアドバイスを受けることができる。

2023年度のお客様相談室で受け付けた
不平・不満の件数件数は 277件

（概要はイントラネットお客様相談室のページ【相談室受付日報一覧】の
●月の不平不満をご参照ください。日々の不平不満の一覧表があります）

消費生活センターはクーリングオフをセンターに相談することに対しサニックスに対する不平不満等があるととらえられています。クーリングオフの受付もフリーコール、赤チラシやクーリングオフ専用URLを積極的にお知らせし、まずサニックスに連絡してもらうようにしましょう。

☆オレンジ色の「直販協」チラシもご利用ください。☆

【2023年度 相談室で受付けた消費生活センター相談内容14件の傾向】

今後の点検・案内等お断り
5件

クーリングオフの
申し出
4件

契約内容の問い合わせ
3件

威迫・困惑
1件

その他 1件

今後の点検・訪問・案内お断りをアポをとる際に直接社員に言われていたり、フリーダイヤルで申し出があったりした場合は、即座にお客様カルテの顧客情報の訂正をしましょう。自分たちでいますぐ解決できるPIO-NET件数の減少につながります。