

お客様相談室便り 2006年7月号

電話によるクーリング・オフ処理方法

法律上クーリング・オフは書面通知

契約書面交付後8日間であれば消費者は販売業者に対し、**書面によって、無条件で**申込みの撤回や 契約の解除ができます。

電話受理での方法

口頭でもクーリング・オフの申し出を受付けて下さい。
お客様に安心して頂く為、**「クーリング・オフは受付しました。念の為にハガキ(書面)を所属もしくは、本社お客様相談室へ送って下さい。」**と、伝えるよう徹底して下さい。
電話で受付けた場合は、**必ず受付者名を名乗ってください。**
すみやかに所定の手続きをして下さい。(誰に連絡して書類回収にお伺いすればいいか等聞いておくスムーズに対応できると思います。)

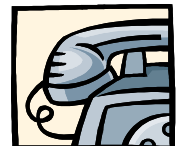
「ハガキ記入例」

契約日
契約商品名・価格
契約担当者名
お客様の名前・住所
「クーリング・オフします」と一言添える。

*クーリング・オフは、意思表示した時点で受けられます。(書面は証拠として送って頂きます。)
クーリング・オフを撤回する事はできません。

*クーリング・オフ行使後に、「やはり契約したい」「クーリング・オフを撤回したい」等と言われた場合も、**新たに契約書を交わしてください。**

クーリング・オフを受付受理した案件が再び、消費生活センターへ相談。
6月の消費生活センターから入電 **7件中4件** が受付受理したクーリング・オフ。



クーリング・オフを受理していても、センターに相談されれば『苦情1件』。
信頼される手続きと説明をして下さい。 不安からセンターへ相談。

消費者団体訴訟制度



2005年5月31日成立、6月7日交付 2006年6月7日改正法施行
(消費者被害の未然防止・拡大防止をはかるために、
一定の消費者団体に訴訟を起こす権利を認める制度)

消費者団体は、

- * 国民生活センター及び各地の消費生活センターや相談窓口などから被害情報を収集。
- * 情報をもとに事業者に対し、改善申入れを行うと共に、消費者への周知を図る。
- * 申入れに対し、事業者から回答がない場合や、対応が十分でない場合には、差止め請求訴訟を行う。

センターなどへの相談を減らす事は重要です。

6月の羽蟻情報



< お客様相談室受付分 >

	依頼(件)	再発(件)	羽蟻(件)
北部九州	34	27	34
南九州	9	19	12
西九州	12	16	13
中国	14	7	6
四国	10	8	9
関西	44	134	23
中京	7	1	4
関東	10	1	2
合計	140	92	103
昨年6月	164	107	169