

(相談)

事務連絡一第6号

平成21年1月15日

所属長各位

事務職各位

お客様相談室長

所属で直接受付けたクーリング・オフ申出書面取扱いについて

表題の件については、従来お客様相談室にてV-NET入力をしてきましたが、平成20年11月18日からの「お客様ノート」V-NET入力導入に伴い、お客様から各所属へ届く書面のうち、クーリング・オフの申出についてのみ、下記のとおり取扱いを変更していただくよう、事務担当者へ徹底をお願いします。

記

1. 開始時期 平成21年1月16日(金) 各所属着分から

2. 取扱い方法

【従来】

①各所属にて書面受付

②お客様相談室へ報告

「お客様の声」書面受付簿(クーリング・オフ用)を作成し、お客様相談室へFAXする

③お客様相談室にてV-NET入力

④原本提出

本社への月末書類と一緒に、お客様から届いた書面の原本をお客様相談室宛に発送する

【変更後】

①各所属にて書面受付

②お客様相談室へ報告

「お客様の声」書面受付簿(クーリング・オフ用)を作成し、お客様相談室へFAXする

※「クーリング・オフ受付/日延べ未定物件報告書」未提出の場合は併せて作成しFAXする

③各所属にてV-NET入力

入力方法は別紙のとおり

④原本提出

本社への月末書類と一緒に、お客様から届いた書面の原本をお客様相談室宛に発送する

3. 備考

クーリング・オフ申出書面以外の書面受付については従来通りの取扱い

(イントラネット「お客様相談室のページ」参照)

以 上

(担当: 山田)

<受付>		お客様	
受付者	99999	担当者	00000
日時	090115 木曜日 時刻 0000	経路	14 所属文書
		相手	01 男性
<お客様名>			
電話	000000 - 0001	顧客No.	225692
* 既存顧客外は下記入力			
カナ姓	スズキ	カナ名	知
名前	鈴木 太郎	年齢	45
住所	40 - 218 福岡県 春日市		
	ちくし台999		
<受付内容>			
内容	09 クーリング・オフ	新規依頼	—
対応	04 書面		
クーリング・オフ(所属着ハガキ) 消印日: 2009年1月14日 契約日: 2009年1月10日 申出日: 2009年1月13日(所属入電) 備考: 施工前。			

①[経路]

「14: 所属文書」区分を入力する

②[対応]

- ・未対応の場合は「00: 対応・有」区分を入力する
- ・〈クーリング・オフ受付/日延べ未定物件報告書〉の提出・社内情報入力・施工後の場合は原状回復等対応完了時は、「04: 書面」区分を入力する

③[内容]

クーリング・オフ[(所属着ハガキ)・(所属着手紙)・(所属着FAX)]のいずれかを入力する]

消印日: ○○○○(西暦)年○○月○○日

契約日: △△△△(西暦)年△△月△△日

申出日: ××××(西暦)年××月××日(例: 所属入電・本書面・担当者へ等)

*最初にクーリング・オフの申出を受付けた日付(経路)

備考: [(施工前)・(施工途中)・(施工後)]のいずれかを入力する]

その他、特記事項(例: ○○消費生活センター介入等)があれば入力する