



お客様相談室だより

2022年9月号

2021年11月～2022年7月 消費生活センター入電
フリーコールで受付分 ☎ 0120-39-3290

月/件数	問い合わせ内容
2021年	
11月 2件	・換気扇の撤去費用について（兵庫県） ・クーリング・オフの対応について（佐賀県）
12月 1件	・契約内容問い合わせ（岡山県）

1月 1件	・クーリング・オフの申し出（山口県）
2月 4件	・親族より購入履歴問い合わせ（熊本県） ・クーリング・オフの申し出（佐賀県） ・親族より契約内容問い合わせ（山口県） ・山洋製パソコンの不具合対応について（愛媛県）
3月 1件	・解約の申し出（佐賀県）
4月 1件	・クーリング・オフの申し出（愛媛県）
5月 2件	・点検時に金属音 点検方法について問い合わせ（徳島県） ・契約内容問い合わせ（熊本県）
6月 0件	
7月 0件	

2021年11月～2022年7月の受付分は**計12件**でした。そのうち、5件はクーリング・オフ及び解約に関する問い合わせです。

お客様相談室でも下記の方法でクーリング・オフを受け付けています。チラシや商品カタログをお渡しする際は、丁寧な説明をお願いします。

以下のような
クーリング・オフ
申請方法があります。



- 契約解除通知
(ハガキ)
- 電話
(直接担当者に連絡含む)
- 専用フォーム
(メール受付)

※受付後は、「クーリング・オフ受付 報告書」の作成をお願いします。

サニックスHPからのクーリング・オフ申請について

2022（令和4）年6月1日 改正特定商取引法が施行されたことに伴い、ホームページにクーリング・オフ申し出専用ページを設置しています。
6月のHPからの受付件数は10件、7月の受付件数は12件でした。

CHECK !!

到着時間について

お客様相談室では日頃から、お客様から到着時刻に関する問い合わせを受け付けています。
特に〇時～〇時半のように、幅をもたせて時間をお伝えする場合、最初の「〇時」が強く印象に残ることが多いため「担当者がまだ来ない」と不安な気持ちを抱くお客様もいらっしゃるようです。
訪問時は、お客様にメモを渡すなど工夫をするとより安心していただけます。

- カレンダーに予定を書き込んでもらう
- 前日に確認の連絡をする
(間隔があいている場合)
- メモをしてお客様に渡す
(新規調査や施工の日時など)