

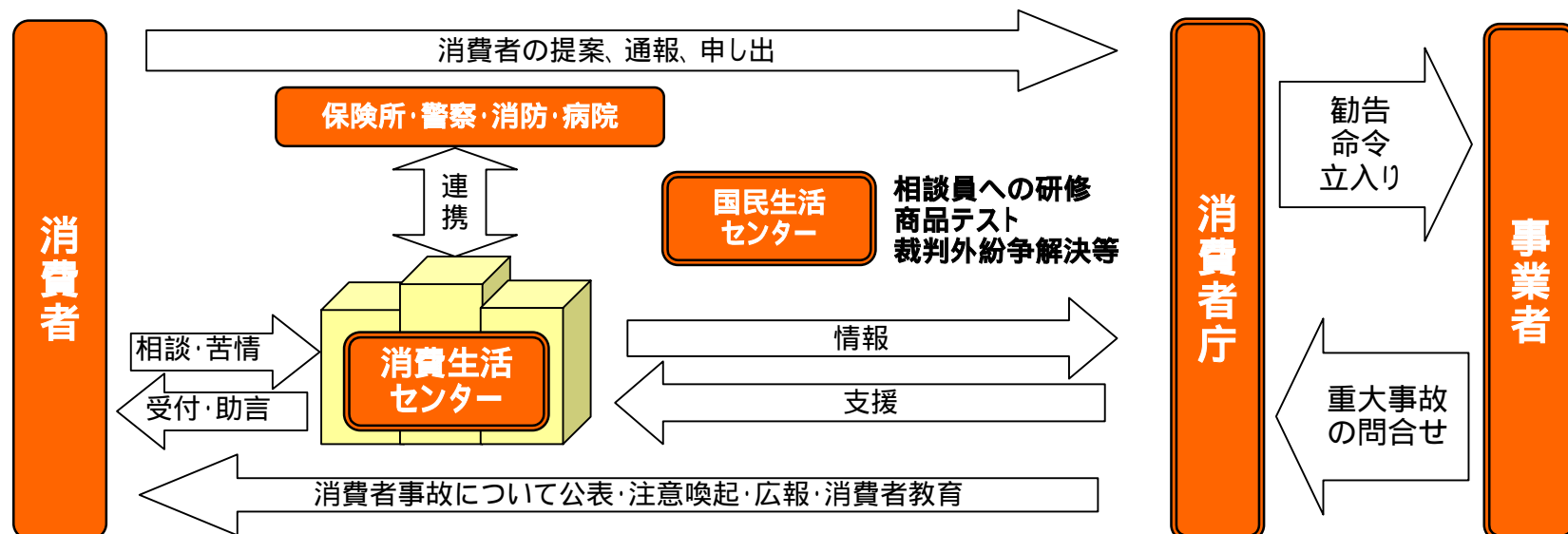
# お客様相談室便り

2009年7月号

注目

## 消費者庁 今秋にも発足

消費者行政を一元化する消費者庁設置法が参院本会議で可決されました。近年、食品表示の偽装事件、お年寄りを狙った悪徳商法、さらには中国製冷凍餃子の薬物中毒事件や事故米の不正転売などの問題が、国民生活の身近なところで次々に起こっています。消費者の方々が被害に遭われても、どこかの窓口で相談したらよいのか分からなかったり、たらい回しにされたりという問題がありました。だれもが安全に、安心して暮らせる社会を目指す為に政府が消費者庁発足の準備をしています。



消費者庁の設置により法の執行が厳しくなる事が予想されます

今後、私達のとるべき道は・・・

お客様に満足していただくこと

【「契約の取りやめ」「ご意見・ご要望」の  
チラシの手渡しの徹底】



当社には、お客様相談室がございます。どんな小さな疑問や苦情でも受付けていますので、お気づきの点は何なりとお申出下さい。



安心  
信頼

【定期的なセンター訪問の徹底】

毎月20日までの訪問をお願いします



チラシの手渡し、高齢者確認等の取り組みを行い顧客満足に努めています。当社に対する相談は入っていませんか？

相談案件を収集する事によって傾向を把握し件数削減の対策を立てる事ができます。センター相談をゼロにする為により多くの情報を収集する事が不可欠です。

## 消費生活相談員からのアドバイス

(消費生活センター報告書より抜粋)

- ・社内に法令遵守の意識を高めて頂きたい。
- ・他業者の手本となって欲しい。
- ・家の名義者が契約者である事が望ましい。
- ・大事な事は繰り返し説明する事が必要。
- ・急がせる契約(工事)をしない様に指導して欲しい。
- ・大きな文字のチラシは高齢者にも分かり易いので続けて欲しい。
- ・高齢者の親族確認をしっかりとって欲しい。

## 6月度 消費生活センター からの入電(FD受付) 7件

- 白蟻保証問い合わせ・・・1件
- 契約解除に必要な書類の問い合わせ・・・1件
- 施工内容確認・・・2件
- 契約解除の申し出・・・1件
- クーリング・オフ申し出・・・1件
- 支払い困難対応・・・1件

