



お客様相談室だより



2011年5月号

書面の交付義務違反

契約書の別紙である
【取扱商品カタログ】
を渡さない

BAD



不備書面の交付(必要事項の未記入)

不実告知

実施していないキャンペーンや契約を
迫る為のサービス

迷惑勧誘



もう2時間も経つのにまだ
帰らないのかしら。

BAD

お客様の断りを無視しての居座り

平成22年5月消費者庁の指摘から1年経過
6つの指示を再確認しお客様第一の活動を

氏名等の明示義務

VERY GOOD!!

赤いチラシの
手渡し徹底を



定期点検のご案内です。点検の
結果必要であれば商品をお勧め
します。説明を聞いて頂けま
すでしょうか？

販売目的を隠しての訪問及び販売

判断力不足に乗じた契約

老人や未成年者等の判断力の
乏しいお客様との契約

契約書面への虚偽記載

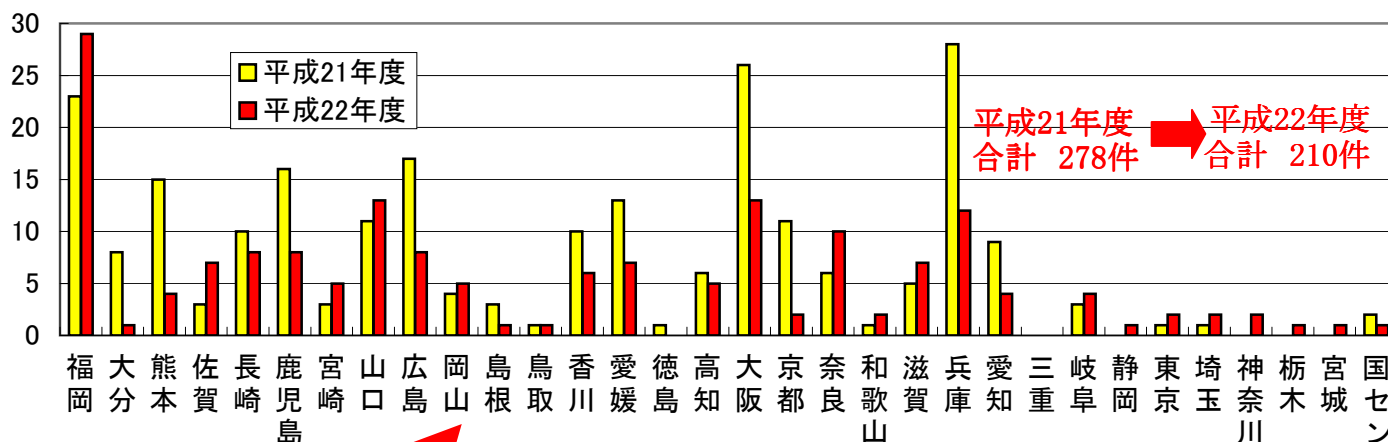
娘さんの名前で契
約しましょう。

BAD



同席していない親族名義で契約書を書かせたり
ローン用紙の年収を水増しして書かせる行為

消費生活センターへの相談件数 平成21年度・平成22年度の比較



平成21年度 合計 278件 → 平成22年度 合計 210件

前年度より増加の県

注意

(平成22年3月31日現在 お客様相談室調べ)

| 県別 | 福岡 | 佐賀 | 宮崎 | 山口 | 岡山 | 奈良 | 和歌山 | 滋賀 |
|---------|----|----|----|----|----|----|-----|----|
| H21年度件数 | 23 | 3 | 3 | 11 | 4 | 6 | 1 | 5 |
| H22年度件数 | 29 | 7 | 5 | 13 | 5 | 10 | 2 | 7 |
| 増加件数 | +6 | +4 | +2 | +2 | +1 | +4 | +1 | +2 |

センター入電減少

の為のお客様相談室の取り組み



クーリング・オフをお
願いしたけど受け付け
てくれたかな？心配だ
からセンターに相談し
よう。

ご安心頂く為に

お客様宅に相談室から直接お電話し、確かに
クーリング・オフを受付けた事、受理確認通知及び
アンケートをお送りする旨をお伝えしています。

今年は必ず皆さんと共に相談件数100件未満を目指します！