



変革の年 猪突猛進！！

'新生サニックス'、'コンプライアンス重視'
様々な取り組みを進めて6ヶ月。「お客様の声」は、どう変化しているでしょうか…。

年明け5日間(1月6日～10日)の「お客様の声」を昨年度と比較しました。この5日間は、年末年始行事(実家へ帰省・親戚の集まり等)によって、ご家族からの相談が増える時期です。
コンプライアンス重視の活動を続けてきた今年度の年明け5日間は、センターからの入電や不平不満が減少しています！

*いずれも1月6日～10日

	平成18年	平成19年
センター	7	2
特商法	2	0
不平不満	31	26
クーリング・オフ	16	9
再発	0	5
故障	6	8
他業者	7	0
個人情報	2	1
調査・点検	83	71
問い合わせ	69	70
焼酎・DM	0	5
	223	197

消費生活センターからの入電内容を比較！

- H18
- (娘様がセンターへ相談) 契約はお断りしたのに、後日契約していたことが、お正月に実家へ帰って判明した。解約して欲しい。
 - (奥様と娘様がセンターへ相談) 契約者は判断力が衰えている事、販売目的を告げていない事、次々に工事をされている事は問題があると思う。
 - 強引に点検され、署名・捺印を求められた。訪問方法に問題があるのではないかと思う。

- H19
- (息子様がセンターへ相談) 契約者が入院している間に息子様がサニックスとの契約を知った。説明して欲しい。
 - ゴキブリが出なくなると言われたので白蟻消毒を契約したが、未だにゴキブリが出るので解約したい。

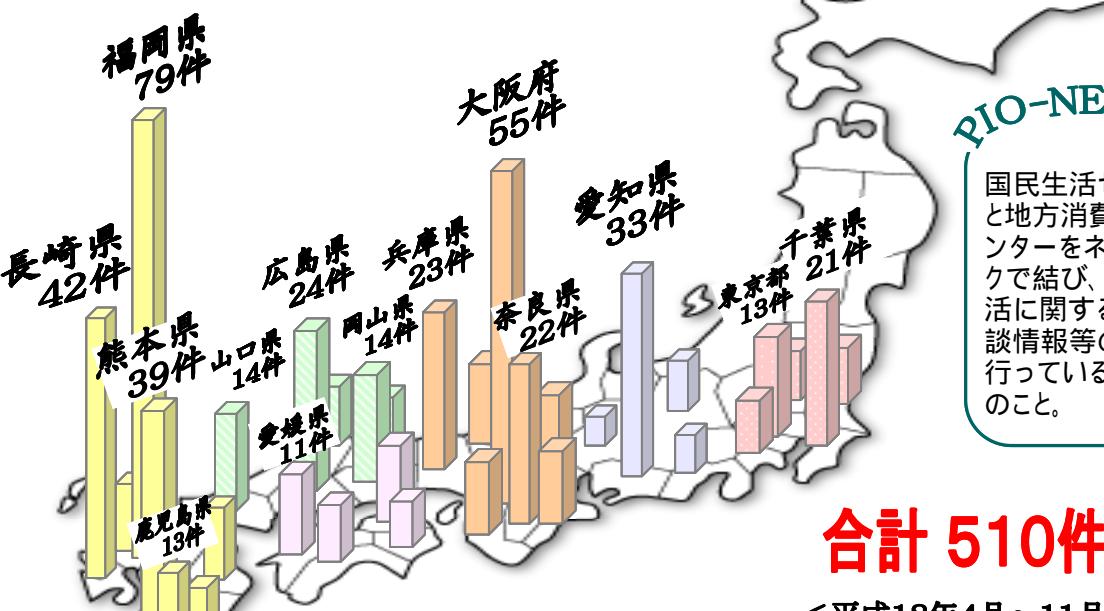
平成18年度消費生活センター入電件数 <平成18年4月～11月>

PIO-NET件数

都府県	件数	都府県	件数
福岡	79	香川	10
大阪	55	和歌山	9
長崎	42	滋賀	9
熊本	39	大分	7
愛知	33	佐賀	7
広島	24	茨城	6
兵庫	23	島根	6
奈良	22	高知	6
千葉	21	岐阜	5
山口	14	鳥取	5
岡山	14	宮崎	4
東京	13	徳島	4
鹿児島	13	静岡	3
愛媛	11	埼玉	2
京都	11	三重	2
神奈川	10	山梨	1
		合計	510

PIO-NETとは？

国民生活センターと地方消費生活センターをネットワークで結び、消費生活に関する苦情相談情報等の収集を行っているシステムのこと。



質
上

行政は、PIO-NETの相談件数や内容に注目します。私たちは、とにかくこの相談件数を減らさなければなりません。平成17年度は年間987件でした。今年度の件数を大幅に減らす為には、一人一人の「資質向上」が第一です。

相談内容は、常に企業側へ報告されるわけではありません。社内で把握する為に、所属長の定期訪問などで情報収集しています。定期訪問以外でも消費生活センターが関与していた場合は、どんなに些細な情報でもお客様相談室へ報告して下さい。