

(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

（インターネット「お客様相談室のページ」参照）

以上

（担当：山田）

<受付>		お客様 担当者	
受付者	99999	99999	①
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	ススキ	カナ名	タロウ
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	②
対 応	04 書面	③	
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]

「1 4 : 所属文書」区分を入力する

②[対応]

- 未対応の場合は「0 0 : 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、「0 4 : 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