

お客様相談室便り

2007年
2月号

1月号に引き続き

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>

センターが相談内容を
企業側へ報告するの
は、ほんの一部です。

注意
この部分の
相談内容把握
が必須！！

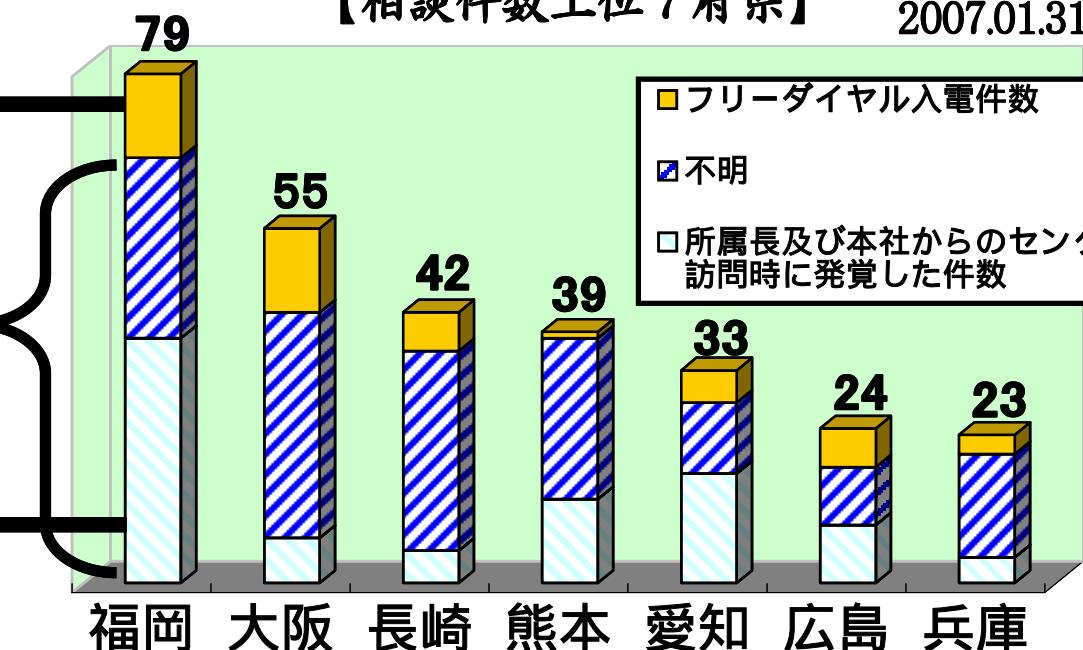
所属長のセンター
訪問率と比例して
います。

なぜなら…

[センターの相談件数減少に向けて以下3つのポイントが重要だからです！！]

【相談件数上位7府県】

2007.01.31現在



①情報収集



受身の情報収集では限界があり
ます。月2回実施の消費生活セ
ンター定期訪問が鍵です。

(上グラフを参考にして下さい。)

受け付けた案件は「消費生活センター相談記録」にて
お客様相談室へ報告してください。

例

クーリング・オフを申し出た
が、受理されているだろう
か。センターに相談しよう。



②内容分析

お客様が、第三者機関に相談する理由
を考えましょう。

どうしてサニックスではないのか。

③信頼確保

お客様が納得されるように配慮し、お
客様からの信頼を得る。

*右例のようにクーリング・オフの場合の対応は
(相談)事務連絡第3,4号参照

お客様に安心を与えられなかった

- 担当者が受理せず曖昧な返事をした
- お客様とのコミュニケーションの中で信頼関係を築けていない



クーリング・オフの申し出は速やかに受理

- 契約時に必ずクーリング・オフの説明する
- 速やかに「クーリング・オフ受付簿」をお客様相談室へFAX
- 「クーリング・オフ受理確認通知」が届く旨を丁寧に説明する

《相談室よりお知らせ》

2007年2月号より「お客様からの感謝の声」の発行を中止します。

今後はインターネットお客様相談室のページ

「お客様からの感謝の声・お褒めの言葉」に随時掲載します。

