



# お客様相談室便り

## 2023年11月号

### 2023年上半年 消費生活センター入電 お客様相談室で受付分



上半期の、消費生活センターへの入電件数は、全部で8件でした。  
今後もコンプライアンスに則った行動を心がけ、お客様にご満足頂ける対応を行いましょう！

#### 入電内容例

##### 【消費者センターからの入電内容】

畠に太陽光設置の件で営業されているようです。以前A営業所が訪問しお断りされたのに、その後、B営業所が訪問したそうです。何度も断ってるのに何度も来ることと、担当者に名刺を渡すように言っても名刺を渡さなかったこと。また、玄関に訪問お断りのステッカーを貼っていたことからお客様がお怒りになられ、警察にも相談しているようです。

##### 〈センターの見解〉

- 何度もお断りされているのに訪問するというのは再勧誘の禁止に抵触するのではないかでしょうか。
- 情報の管理はどのようにされているのでしょうか。
- 名刺をお渡しないのは、氏名等の明示義務を果たしていない。
- 今後訪問しないよう周知して下さい。

※上記案件は土地活用に関する内容でしたが、クーリング・オフや、特に問題のない、簡単なお問合せのみという入電もありました。

今後も、クーリング・オフの説明の再徹底、ご高齢者やご親族への配慮など、お客様への丁寧なご説明をお願いします。

##### 【徹底事項】

- 事例のような特記事項については、お客様カルテの社内メモに記載する。（顧客情報のない方は、地図に印を付ける）
- テリトリーが重なる地域は、所属間同士で情報共有を行う。
- 名刺は必ずお渡しする。（切らすことのないよう早めに補充を）

※サニックスに関する  
PIO-NET件数は  
インターネット→  
コンプライアンス  
推進本部のページを  
ご参照下さい。

#### ワンポイントコーナー ーお客様カルテ活用ー

所属メニュー、未対応一覧より  
未対応の案件を簡単に検索することができます。  
対応漏れがないよう、ぜひご活用下さい。

The screenshot shows two parts of the SANIX system interface. On the left, a sidebar menu has '未対応一覧' (Unresponded) highlighted with a red oval. An arrow points from this menu to the right-hand search results page. The right-hand page is titled 'NEXT相談室\_未対応リスト' (List of Unresponded Cases). It features a search form with fields for '受付日' (Submission Date), '受付所蔵CD' (CD Holder), '受付所蔵名' (Name of CD Holder), '対応所蔵CD' (CD Holder), '対応所蔵名' (Name of Response Holder), and '対応予定有無' (Whether scheduled for response). There are also checkboxes for date ranges and payment terms ('部分一致' - Partial Match, '前方一致' - Forward Match, '完全一致' - Full Match). A button labeled '条件絞って検索へ' (Refine search conditions) is visible.

お客様カルテの操作方法については、インターネット→お客様相談室のページ→お客様カルテにも記載があります。ご不明な点があればお客様相談室までお気軽にお問合せ下さい♪

