

# お客様相談室便り

## 本年度の消費生活センターからの入電推移

近日の悪徳リフォームの報道の影響を受け、7月は消費生活センターからの入電件数が今年度最高の43件でした。

8月は21件と減少しましたが、左表のように複数の業者と契約を結ぶお客様と当社も契約しているケースが増えて

いました。センターは、そのようなお客様は、判断能力が不足していると判断しています。その為、解約の申し出をされたり、当社の信用失墜と

いうデメリットにつながっています。『他社物件への販売禁止』を断固徹底し、他社との差別化を図りましょう。

センターからのフリーダイヤル入電件数 内容

	4月	5月	6月	7月	8月
契約内容の確認	2(1)	1(0)	4(0)	2(0)	6(4)
解約の申し出	4(0)	5(2)	6(0)	22(3)	12(4)
クーリングオフ	3	1	6	6	2
その他	3	5	2	13	1
合計	12	12	18	43	21

\* ( )は、多数社が契約していた件数

### 8月度 約束のコンプレイン 7件

中津HS 佐賀HS  
津山HS 鳥取HS  
西宮北HS 大阪HS  
奈良南HS

所属一丸となって、  
防止していきましょう

平成17年  
9月号

お客様相談室  
編集

### 第3回 クレーム・トラブル防止研修

QC手法を取り入れた  
研修を行ないました。

#### 【原因追求】

なぜ、クレーム・解約が発生するのか。参加者で話し合う事によって、「〇〇が足りなかったから」「〇〇してしまったから」という具体的な原因が見えてくる。

#### 【結果、どうすれば良いか】

やるべき事をやる。  
お客様と緻密な確認をする。  
親族確認を怠らない。  
契約の決めてとなる写真を必ず撮影・保管する。

参加者  
の声

話し合い形式で問題点をしっかり考える事ができた。  
法律が理解できた。  
他所属の意見を聞く事ができた。

他に、特商法のテスト・事例研究(事例に基づいて問題点を探す)・契約にまつわる様々な法律や生活保護者・要介護者の事などの講義も行なわれました。



最近、消費生活センターが相談者へNPO法人の建築Gメンの会を紹介し、1級建築士による調査が行なわれ、当社の工事の必要性を問疑して、解約通知を送付してくるケースが増えてきています。

このような事態が発生しないように、お客様に不満や不安が残るような契約は、やめましょう。

#### 建築Gメンの会とは…

事務局は、東京都多摩市。全国の会員数は、118名。うち、1級建築士等の建築Gメン(Gメン=検査官の俗称)は全国で32名登録がある。NPO法人17分野のうち「消費者の保護を図る活動」にあたる消費者の相談窓口として運営している。

#### NPO法人とは…

法律で定められた17分野のいずれかの活動を行なう非営利団体のこと。

### 8月度 手紙・はがき 43件

クーリングオフ 28件

\* 解約の申し出 8件

点検断り 2件

お礼 1件

その他 4件