



お客様相談室だより 1月号

新しい年のスタートです！
特商法が厳重になった今「基本」を忘れずに…。
苦情・コンプレイン「0」から始めましょう！！

消費生活センター情報

今月の訪問は
1月13・27日(木)

特に相談件数が多い都道府県
(平成16年4月～12月現在)

このように、多数の消費生活センターに苦情の入電があることが発覚しました。
平成16年度も残り3ヶ月これ以上相談件数を増やさないようより一層「顧客第一主義」に徹した活動を行なって下さい。

センター名	件数
大阪府消費生活センター	40件
千葉県消費者センター	32件
佐賀県消費生活センター	17件
熊本県消費生活センター	17件
東京都消費生活総合センター	16件
山口県消費生活センター	15件
長崎県消費生活センター	15件
広島県生活センター	14件
奈良県食品・生活相談センター	14件
鹿児島県消費生活センター	12件
愛知県中央県民生活プラザ	12件
かながわ中央消費生活センター	12件
島根県消費者センター	10件

～行政の動き～

「即時事業社名公表」

全国の都道府県で改正作業中！

消費者の被害防止、業者選定の判断資料として、提供する目的から事業社名公表に伴なう従来の手続きや判断基準を改正する方針。時間的猶予を置かず公表するとしている。公表は悪質不当な取引行為等内容重視である。

〇月〇日の契約はクーリング・オフします。



〇株式会社
〇営業所
〇サニックス
〇御中

手紙・ハガキについて

所属に届いたお客様からの手紙・ハガキは、以下のとおり変更しました。(1月12日メールで連絡しています。)
受付当日に相談室へFAX 着確をとる。
月末書類と一緒に原本を郵送する。
よろしくお願い致します。

所属で受けたお客様からの連絡は、漏れなく記入して下さい。

お客様
ノート

クレーム等の内容は、月末に相談室へ報告して下さい。

毎月メールで連絡しています。

12月1日～12月26日受付分

お客様からの感謝の声

高松支店 営業課長
太田 信一

とても丁寧に調査をしてくれて、私の相談にものってくれました。感謝しています。本当にありがとうございました。

下関支店 技術主任
児玉 賢治

木詰をしていない箇所があるので見に来て欲しいと連絡したところ、すぐに来てくれました。結局私の勘違いでしたが、快く対応してくださり 児玉さんはとても感じの良い人でした。ありがとうございました。

玉名HS
技術班長 中尾 勇 / 技術一般 中島 和也
(営業担当退職)

私は訪問販売に抵抗があり、最初は断っていました。しかし、営業マンの一生懸命な様子に主人も「あの人はひたむきな人だから大丈夫だろう」と言って、調査を受け、契約しました。また、雨の中、技術の方が家の外回りなどを見てくれました。私は足が悪いので外まで片付けられないのですが、綺麗にして頂きありがとうございました。

千葉HS 営業主任
那須 俊昭

丁寧に床下を見て、分かりやすく説明してくれました。あんなに熱心に見てくれて本当に感謝しています。

明石ES 技術主任
名村 快太郎

ネズミの件で来てもらいましたが、とても親切で対応が素晴らしかった。実家の父が非常に喜んでいました。本当にありがとうございました。