

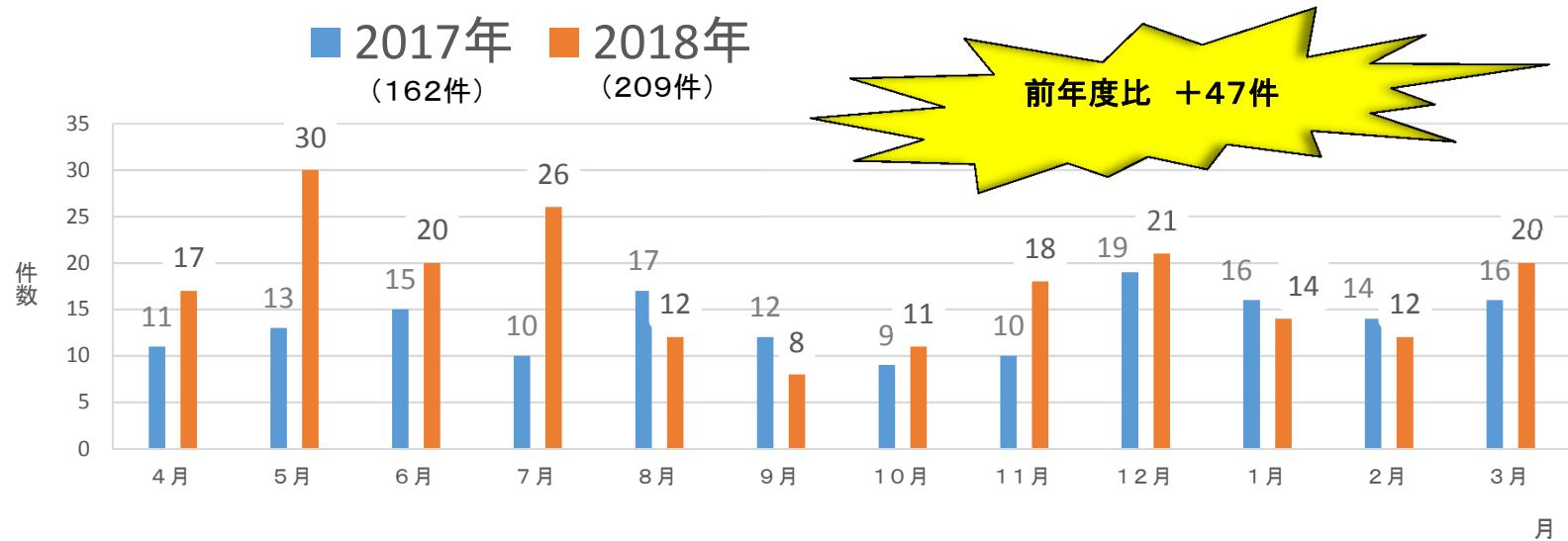


お客様相談室便り

2019年8月号

2018年度「サニックス」に関するPIO-NET件数

2017年度と2018年度の「サニックス」に関するPIO-NET件数



昨年度(2018年度)のPIO-NET件数は209件となりました。昨年度はほぼ毎月、前年度を上まわり、前年比47件増の結果です。相談内容は未開示のため詳細不明ですが、常に、お客様に喜んで頂く事、お客様に感動を与えるサービスを提供する事が消費生活センター入電減少につながります。

【2019年4月～7月 相談室で受けた消費生活センター相談内容(抜粋)】

【高齢者確認について】娘様からのご相談。84歳のお父様がご契約者で、約10年毎回10万位の契約をしている。確認者の娘様への連絡は来るが、お父様がご高齢の為色々考える事もあり「少し返事を待って下さい」と伝えても、担当者が「本人が了承していますので」と聞いて貰えない。今後案内は控えて欲しい。
(2019/6/11 15:03入電)

【点検・案内お断わり】2～3日前に点検に行きたいと電話があったそうですが、相談者は高齢であり、今後必要な場合はご本人より連絡されるので点検の案内や連絡・電話は不要です。
(2019/7/19 14:19受付)

2019/8/6より、外部専門機関相談窓口(直販協)を導入しています。サニックスに直接相談しにくいような内容(クーリング・オフの方法、解約の方法、会社の信用など)の受付可能。営業活動の際は、用途に応じて必要なチラシをお客様に配布してください。



【契約の確認】サニックスでの現在支払い中の契約について、今後支払いが困難とのことです。他業者も含めて複数契約をされています。そもそもこの契約は妥当かどうかを調べほしい。

【クーリング・オフ】ご本人様からお電話にて相談。高齢なので先日契約したシロアリ消毒を取り止めたい。
(2019/7/22 14:25受付)

夏期休暇明けの対応忘れずに!!

「お盆明けに点検希望」「夏期休暇明けに連絡」等約束がされていることと思います。夏期休暇明けの出勤日は対応モレのないようお願いします。また、「サニックスアイ」の故障等多発も考えられますので対応をお願いします。

