

「お客様の声」不平不満（相談室＆所属）

2026年 2月

2026/2/22 : 現在

「お客様の声」不平不満（相談室＆所属）

2026年 2月

2026/2/22: 現在

※ HSE部門については、月間合計件数が5件以上は赤色塗

※ 項目別件数については、発生した所属・地区・事業部に赤

個別明細

【HSE】件数 12件

2月

社外秘

2026/2/22

No.	受付日	所属CD	所属名	経路名	顧客CD	氏名	年齢	県名	電話番号	要件概要	担当者名	受付区分(52分類)	対応内容	対応終了日
1	20260201	15	佐賀営業所	F D	100055152	田中智恵子	73	佐賀県	952297156	【今後の案内一切お断り】(ご子息のケンイチ様 携帯より入電 0808124-9906) うちの家族がサニックスと契約をしているんですが、二度と来ないようにするにはどうしたらいいんですか！サニックスさんは高齢者に販売する時には親族に確認しますよね？僕にはなかった。以前は止めたことがあります。だから直近の契約はなしにしてください。クーリング・オフしてください。どうしてくれるんですか。支払いとか、払えないですよ。家族が同意していないんだからお金返してください。どんな営業しているんですか？警察に言いますよ。いいですか？（それはお止めることはできませんが、こちらでできることは当時の状況を確認して、ご子息様へご報告させていただくことです。）わかりました。とりあえず調べてください。【12:09 富永より架電】(契約確認時の説明、弟様に確認ご挨拶を行いご了承を得たので2025年8月の契約については締結し、工事を行っていることをご報告。) 息子がいるのなんて兄弟に確認を取るんですね？私が以前契約を止めたから避けられたとしか思えないんですけど。そういうやり方なんですか？（当時の詳しいやり取りまではこちらではわかりかねます。弊社ではご実子がない場合、疎遠で連絡が取れない場合などは、ご契約者様に確認してご指定のご親族様にご挨拶と契約内容の確認をさせていただき、契約・工事に入るという取り組みをしております。）どちらにも該当しないんですけど。別居ですが実子はいるし、疎遠でもない、いつでも連絡は取れる。だから本社が知らないところで、担当の方が勝手にやってるんじゃないんですか？いろいろ過去に問題を起こして、そういうルールを本社のほうで設計されていると思うんですが、現場では緩めて運用してるんじゃないって勘ぐっています。まあ母もお宅の説明で必要だから契約したのかもしれないし、お宅はルール通り親族確認したつもりになっているけど、もし実子の私の存在を知ったうえで兄弟に確認をしているとしたら悪質ですよね？合法的な詐欺ですよ。（状況を確認させていただきます。火曜日以降に連絡いたします。）担当の方の名前と営業所の責任者の名前は？（お答え。）責任者の方から電話をください。その際、お金を取り戻す手立てがあれば教えてください。それも準備してお電話ください。もし悪質なやり方が判明したら、世間一般にも広めないといけない。ちゃんと調べてから火曜日にお電話するよう伝えてください。それと今後二度と案内や勧誘はしないでください。（社内情報として管理いたします。）お願ひします。	熊本 誠 高齢確認(ご家族)	お客様へ連絡しました。2025年分の解約・返金と一緒に2023年分の解約・返金も申し出があった為、契約担当者への聞き取りと内容確認をし、本社とも協議のうえ後日、息子様へ連絡する事になりました。(2/3 手嶋浩孝)	継続対応	
2	20260201	26	中津営業所	F D	819552	江藤大善	73	大分県	979325737	【不平不満：点検未実施※ご契約者様より入電】ここ数年点検に来てもらっていないけどどうですか？【お伺いてきていない事を陳謝。定休日でございますので火曜日にお電話差し上げます。】090-8912-4344にお願いします。	点検連絡なし・未点検	(点検月：2025年4月) 2月4日13:30点検に伺います。	2026/2/2	
3	20260201	52	京都営業所	F D	1785338	奥村由美子	54	京都府	755728060	【点検案内の時間について※ご主人様より入電】前に平日は不在だから土日に点検案内してほしいと話したにも関わらずまた平日に何度も点検案内がありました。【陳謝。日、月は定休日であることをお伝えし2/7土曜日に点検案内のお電話を差し上げますとお伝え】そうしてください。時間は13時から14時までの間に自宅にお願いします。	所属内連携・連絡ミス	社内情報更新済み。	2026/2/3	
4	20260202	30	鹿児島支店	F D	2058583	諭訪正文	66	鹿児島県	995473293	【不平不満：約束時間】今日13時30分から今吉さんが点検に来ることになっていますが、30分すぎていますがどうなってますか。15時から予定があるのですが。（陳謝。緊急で今吉副所長の携帯電話に連絡するも連絡取れず。お客様にその旨をお伝えして、本日の点検は難しいことをお伝えした。）	約束時間	(14:01入電) お客様にお電話差し上げ、お詫び申し上げました。お客様とは2/2 13時半でお約束していましたが、点検予定表に2/4で誤って記入していました。今後の日程について改めてご連絡差し上げることになりました。	2026/2/3	

個別明細

【HSE】件数 12件

2月

社外秘

2026/2/22

No.	受付日	所属CD	所属名	経路名	顧客CD	氏名	年齢	県名	電話番号	要件概要	担当者名	受付区分(52分類)	対応内容	対応終了日
5	20260206	147	川崎営業所	FD	2065250	富田容子	63	東京都	7055957702	【不平不満・点検連絡なし】（登録の携帯より入電）現在5年間の契約をしていますが、そちらから連絡が全然なくて昨年点検をしていなかった。5年目の時も秋ぐらいに連絡があるってことでしたが連絡がありませんでした。最初だけお金を持って後のアフターケアをしていないのは解せないですけど。（去年6月に点検に伺っています）それは4年目の分です。4年目に連絡がなかったのでそうなったんです。秋に連絡をもらって3月中に契約をするってことでした。保証はどうなっていますか？（保証が切れています）それが困ります。契約の流れはどうなっていますか？（2020年に消毒してから5回、2021年に2回点検に伺っています）それは点検じゃないです。（こちらではわかりかねます。本日中に担当者よりご連絡差し上げます）契約から点検の流れがFAXでわかるようにしてください。（営業所へ伝えます）よろしくお願いします。※本当は相談室じゃなくて会社の上層部にも言いたいと仰せ。	点検連絡なし・未点検	(点検月：2025年9月) 2月10日の9時20分に電話連絡しました。次回再消毒日程のご要望で3月20日に現在の住人さんが退去するので、住宅のクリーニングをする前に消毒をして欲しいとのご用件でした。21日から24日の間に施工する事になりました。	2026/2/10	
6	20260206	108	名古屋支店	Eメール	T00115323	鈴木さくら	-	愛知県		【車両クレーム】（2026/02/06 16:26受信）その他お問い合わせから問い合わせがありました。お問い合わせ内容 ■ お問い合わせの内容・内容御社車両の運転についてのご報告本日ご連絡させていただいたのは、御社名の入った車両の運転について、事故には至らなかつたものの危険を感じる場面があつたためです。【日時】2026年2月6日 15時頃【場所】常滑市多屋交差点車両ナンバーか9441当該交差点は片側二車線で信号機が設置されています。当方が左折をしようとした際に前方に停車車両があつたため、右側車線へ進もうとしていたところ、対向車線から右折してきた御社車両がこちらの進路に進入してきましたため、接触寸前となりました。また、その際、運転者の方が携帯電話を使用しているように見受けられました（断定するものではありません）。事故には至りませんでしたが、同様のことが起きないよう、社内での安全運転のご指導にお役立ていただければと思い、ご連絡いたしました。どうぞよろしくお願ひいたします。■ ご連絡先・ご氏名鈴木さくら・フリガナスズキサクラ・法人名・部署名記入無し・役職記入無し・ご住所記入無し・お電話番号記入無し・メールアドレスleviviyyu3u@yahoo.co.jp※車両責任者46881：平原 真悟	平原 真悟	運転者は車両責任者の平原真悟さんでした。聞き取りを行ったところ、双方位置関係等の状況はスズキ様のご連絡内容と相違ありませんでした。運転者はスズキ様が右ウインカーを出して右側の車線に移動しているところを確認していましたが、スズキ様が直進であつても右折できると判断し直進を優先せずに右折してしまったとのことでした。なお、携帯電話については使用しておらず、頭痛により左側頭部を左手で押さえていたとのことで、その様子からスズキ様が携帯電話を使用していたと思われたものです。今後は直進を優先するよう改めてお話をしております。本件、支店長へも運転者より報告済みです。（車両課：川原）	2026/2/6	
7	20260208	1	本社	FD	T00115331	セブンイレブン 多摩落合6 丁目店	-	東京都	9069259946	【不平不満：車両クレーム】（セブンイレブン多摩6丁目店の店長様より：090-6925-9946）うちの駐車場にサニックスの社名入りの車が買い物もせずに1時間以上駐車して、ドライバーも中で寝ている状態です。これは宜しくないんじゃないかなということで、買い物をするお客様のための駐車場なので、移動するように伝えてください。ナンバーを申し上げます。浜松480て3678です。ドライバーさんに連絡して移動させてください。車内で寝ているので。（陳謝した。）（車の運転者：法人営業部：酒井拓海社員：川崎営業所）	酒井 拓海	車両（駐車）	(酒井社員に連絡し、すぐに移動。) →法人営業部の茨木部長にて対応予定（2/9）→法人営業部の茨木部長に対応していただき、本人が経緯書を提出しているので、添付します。	2026/2/10
8	20260217	12	久留米営業所	FD	2008545	岡村茂洋	74	佐賀県	942892225	【不平不満：未点検※ご主人様より入電】お宅とは20年以上付き合いがあります。昨年点検に来ていない状況で昨日久留米営業所の人から「点検いつ行きましたか」と連絡がありました。おかしくないですか？電話をかけてきた人にかなり厳しい口調でなぜこのような事になったのか、今後どうするのかを責任者に家に来て説明するように言いました。【お伺いできていない事を陳謝。まずは本日責任者よりお電話差し上げる事。お時間をいだく事もお伝え。】しっかり調べてください。	点検連絡なし・未点検	(点検月：2025年6月) 山田所長が連絡し、昨年の点検の件を謝り、説明しました。明日18日の13時30分から点検を受けて頂くことになりました。	2026/2/17	

個別明細

【HSE】件数 12件

2月

社外秘

2026/2/22

No.	受付日	所属CD	所属名	経路名	顧客CD	氏名	年齢	県名	電話番号	要件概要	担当者名	受付区分(52分類)	対応内容	対応終了日
9	20260218	9	下関支店	相談室架電	100023270	仲野久子	76	山口県	837521800	【不平不満／説明不足】（大西架電9：05：昨日のクーリング・オフのメールを確認させていただきました。クーリング・オフを受理しております。後日、クーリング・オフ受理通知をお送りさせていただきます。）継続をしたい気持ちはあるのに納得がいかなかったのでクーリング・オフしました。（何かございましたか？）私もバタバタしていましたし、豊島さんも忙しそうでした。「継続しなければ値段が高くなります」「2月20日にすぐ工事をします」と言われた為工事の約束をしましたが、何だか急かされたような気分になりました。もっとゆっくり考える時間がほしかったです。（ご不安な思いをおかけし申し訳ございません。）夜中、書類を出してよくよく確認したところ、4月まで保証があったことが分かりました。そのことを知らずに契約させられたことに納得がいかない。クーリング・オフさせてください。（本日、下関支店の責任者よりお詫びのご連絡をさせていただいてもよろしいでしょうか？）お詫びの電話は結構です。（かしこまりました。保証期間中なので、羽アリを見かけたり、床下で気になることがあればご連絡をお願いします。継続をご希望の場合も対応させていただきます。）いずれ、継続はするつもりです。（ありがとうございます。）【追記】下関支店に状況確認。契約者・確認者共にご挨拶済ですが契約書は交わしていない。2月20日施工当日に契約書交付予定でした。	豊島 孝寿	調査点検内容	担当者および所属内へも経緯説明し共有いたしました。今後の対策として、再消毒の継続の際には保証期間の件をきちんと説明し、お客様へご納得いただき契約をすることを周知いたしました。→豊島社員については、過去にも同様の事はありましたので、所属と情報共有しつつ協力し、今後はこの様な事が起きないようにしていきます。また所属長には度重なるお客様からの不平不満について重大な所属の問題であり危機感を認識して頂く為に今後の新たな取り組みの構築と豊島社員と真剣な話をして頂く様お願いいたしました。（中四国地区本部：樽本）→携帯へ直接契約者様より「再消毒の継続をしてほしい」と連絡がありました。本当にご納得いただいたいるかを再確認いたしました。お客様の了承を得て2月24日（火）午前中施工に決まりました。	2026/2/20
10	20260219	30	鹿児島支店	F D	939178	田中嘉夫	92	鹿児島県	992614641	【不平不満：対応】（保証切れ客）（ご子息様より入電）以前もうお宅とは関わりたくないから訪問しないでくれと言いました。なのに連日お宅の社員がインターフォンを鳴らしてくれる。それだけじゃなくて敷地に入っていた。（大変申し訳ございません）今日中に訪問してきた社員に確認して説明させてください。もし訪問するなら事前に連絡を取ってから来るのが常識でしょう。あと玄関にサニックスのステッカーを貼っているけどきれいにはがしてください。もうお宅と関わりたくないでの。（その旨申し伝え本日ご連絡します）1時間以内に早急に連絡してください！（一方的に切電）※連絡先：099261-4641 ※備考：かなりお怒りの様子でした。お客様からの連絡があった場合のみ訪問するようにしてください。	○	勧誘方法	ご連絡し謝罪。また、本日改めて謝罪と訪問した際のご説明をしにお伺いできいかのお話をしましたが、訪問に関してはお断りで、お電話でのお話によると毎年点検に来る担当者を固定するならきっといいとのこと。またステッカーについては別田次長よりお伺いの連絡をし本人が来てはがすように言われております。島にいる旨をお伝えしたところ帰ってきてからよいとのこと。改めてご連絡しお伺いの予定を立てることとなりました。	継続対応

個別明細

【HSE】件数 12件

2月

社外秘

2026/2/22

No.	受付日	所属CD	所属名	経路名	顧客CD	氏名	年齢	県名	電話番号	要件概要	担当者名	受付区分(52分類)	対応内容	対応終了日
11	20260219	4	佐世保支店	訪問時	1564944	宇野久枝	88	長崎県	956484561	【不平不満・時間変更】(カズヒロ様) 前回点検時に直前の時間変更についてご指摘いただいているにも関わらず、今回も時間変更をお願いしていたことで、さすがに二連続でこのような対応をしているのは馬鹿にしてるのかと非常にお怒りでした。	アポイント対応	本件については前日夕方に点検開始時間の変更の相談を息子様との間で行い、約二時間後ろ倒しにすることで承諾を得た。あくまでも変更の相談であり、先方の事情によっては当初の時間で伺うつもりであったものの昨年のこともあったために不快な感情を惹起させた。こういった事例を所属内で共有し、今後さらに丁寧なお客様対応を行っていく。		2026/2/21
12	20260220	70	奈良南営業所	F D	465420	小川 哲彦	93	奈良県	743790289	【不平不満：2年間点検未実施】(ご子息携帯より入電) (来週、お客様相談室 富永より回答) 2年間点検に来てないんですよ。責任者に代わってください。(富永対応) あなたの役職は？(お客様相談室の室長です。点検が実施できていないことについてお詫び申し上げます。) 室長さんにお願いがあります。まず、「なぜ、2年間も点検に来ていないのか、このようになったのか？」もうひとつは「そもそも点検が漏れないようなチェック体制はどうなっているのか？」この2つを調査して、室長さんから回答をください。回答次第ではこちらも考えないといけない。(かしこまりました。お調べしまして回答いたします。お時間いただけますでしょうか。) それは大丈夫です。きちんと調べてください。2月17日に点検案内の連絡がありました。その時にこの件を指摘しましたが、明確な回答はもらっていないません。2022年に工事しました。その翌年はちゃんと点検に来てくれましたよ。ハガキは届いています。このハガキはどこから？(本社から全地区一括で発送しております。) そうなんですね。わかりました。回答は来週ですね。抽象的な回答はいらないです。2点についてより具体的に回答をください。床下の作業でしょ？私たちは見えないわけです。だから信頼関係がないと成り立たないはず。それを2年も続けて「未実施でした。」じゃ済まされないと思いませんか？(陳謝。2点についてお調べしまして来週ご回答いたします。) 電話は携帯090-3031-6767に午後15時～でお願いします。(かしこまりました。この度は大変申し訳ございません。またお時間もいただきありがとうございます。)	点検連絡なし・未点検	(点検月：2025年5月)	継続対応	

個別明細

【ES】 件数 1件

2月

社外秘

2026/2/22

No.	受付日	所属CD	所属名	経路名	顧客CD	氏名	年齢	県名	電話番号	要件概要	担当者名	受付区分(52分類)	対応内容	対応終了日
1	20260221	315	東京事業所	FD	1877673	大山弘高	-	東京都	334784595	【不平不満・時間】(携帯<09048498061>より入電) S C プロテクタの点検に今日の1時半に来るってことでしたがまだ来ません。(陳謝) 担当の方の名前は覚えていません。以前は松原さんや井上さんが担当でした。(本日は休み。わかる範囲で調べてご連絡差し上げます) この携帯へお願いします。(かしこまりました)	林 良信	約束時間	(13:46入電) (14:55小早川次長より: 担当は林さん、向かわせている とのこと。)	継続対応

「お客様の声」点検連絡なし・未点検 区分（相談室＆所属）

2026年 2月

2026/2/22 : 現在

	合計	一度の連絡で それ以降なし	点検時期遅れ (前月案件)	点検時期遅れ (2ヶ月前案件)	点検時期遅れ (3ヶ月以前案件)	未点検 (昨年)	未点検 (2年以上)	ペイト	太陽光	その他
合計	4	0	0	0	1	1	2	0	0	0
[HSE]	4	0	0	0	1	1	2	0	0	0
九州地区	2	0	0	0	0	1	1	0	0	0
(九州西南部)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
佐賀営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
唐津営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
武雄営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
佐世保支店	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
長崎支店	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
諫早営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
大村営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
島原営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鹿児島支店	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
薩摩川内営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鹿屋営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
出水営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宮崎営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
都城営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
日向営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
(九州北部)	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
福岡支店	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福岡西営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
久留米営業所	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
熊本支店	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
玉名営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
北九州支店	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
行橋営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宗像営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
八幡営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
大分営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
中津営業所	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0
中國地区	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
広島支店	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
下関支店	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
小郡営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
徳山営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岩国営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
東広島営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岡山支店	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
倉敷営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
福山営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
松江営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
高松支店	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
徳島営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
松山支店	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
宇和島営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
高知営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
新居浜営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
関西地区	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0
堺支店	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
北大阪支店	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
和歌山営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
姫路営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
明石営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
高槻営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
奈良南営業所	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0
福知山営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
京都営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
名古屋支店	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
岐阜営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
津営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
東日本地区	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
東京支店	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
川崎営業所	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
埼玉営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
土浦営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
千葉営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
富士営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
浜松営業所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

2026年2月 不平不満（担当者別）

発生件数ランキング

No.	所属名	社員番号	社員名	職種	役職	発生件数	不平不満項目			
							1	2	3	4
1	佐賀営業所	20081	熊本 誠	C S	主任	1	高齢確認（ご家族）			
2	名古屋支店	46881	平原 真悟	C S	一般	1	車両（運転）			
3	法人営業部	46244	酒井 拓海	営業	一般	1	車両（駐車）			
4	下関支店	38824	豊島 孝寿	C S	一般	1	調査点検内容			
5	東京事業所	45128	林 良信	C S	一般	1	約束時間			
6										
7										
8										
9										
10										