

(相談)

事務連絡－第3号

平成18年10月31日

所属長各位

お客様相談室長  
HS事業本部長

### 「クーリング・オフ受理確認の通知」(ハガキ)の導入について

標題の件について、下記のとおり導入しますので、各所属におかれましては、適正な処理をお願いします。

記

#### 1. 目的

お客様からのクーリング・オフの申し出(行使)に対して、受理したことを当社から書面(ハガキ)で通知することによって、お客様に安心感を与え、顧客満足度の向上を図るため。

#### 2. 実施開始日

平成18年11月1日以降の受理分から実施する。

#### 3. 受理方法

- (1) 「クーリング・オフ受理確認の通知」(別紙1)参照)は、お客様相談室にて作成し、各契約者へ発送します。
- (2) お客様から各所属に直接クーリング・オフの申し出(行使)があった場合は、その内容を所定の様式(別紙2)参照)に記入し、お客様相談室にFAXにて報告して下さい。
- (3) お客様相談室への報告は、毎日14時30分までに、受けた全件数を取りまとめて報告して下さい。該当がなければFAXは不要です。
- (4) 14時30分以降に受けたものは、翌日の14時30分までに報告して下さい。
- (5) 店休日の前日の場合、14時30分以降に受けたものがあれば、17時に再度、取りまとめて報告して下さい。

#### 4. 注意点

- (1) 従来、契約書(お客様控え)を回収していましたが、今後、お客様に渡した契約書類は回収しない。[今回の措置に伴い、HS事務処理マニュアルを変更します。]
- (2) お客様に「クーリング・オフ受理確認の通知」と契約書(お客様控え)と一緒に保管してもらう。
- (3) サニックス控えの契約書を1枚だけVOD処理し、従来どおりの手続きをする。

#### 5. その他

- (1) 「クーリング・オフ受理確認の通知」には、顧客満足度向上に関するアンケート用紙(返信ハガキ)が付いています。(お客様からは無記名で返送してもらう。)
- (2) お客様相談室への報告様式「別紙2」は、インターネット「お客様相談室のページ」の5.書類原紙「FD・メール・書面関係」に掲載しています。

以上

(担当: お客様相談室 高橋、中野)

## クーリング・オフ受理確認の通知（ハガキ）【記載例】

## 契約解除の申出の受付確認について（ご通知）

ご契約者様（表面記載）と株式会社サニックスとの間ににおいて、契約した下記の工事請負契約について、契約解除（クーリング・オフ）の申出がありましたので、相違なく受け付けましたことをご通知申し上げます。

記

ご契約日：2006年11月1日

## ご契約内容

契約書No.	
①	120A-000000
②	121A-000000
③	.....

★上記の契約の解除の申出を受けました。★

なお、お支払いに関して、信販会社を利用する契約の場合は、当社の責任において、信販会社との契約を解除致します。

受付日：2006年11月2日

取扱部署	○○県○○市○○区○○ ○-○-○○ 株式会社サニックス ○○営業所 電話番号:000-000-0000 販売員:△△ △△
本社	福岡県福岡市博多区博多駅東2-1-23 株式会社サニックス お客様相談室 フリーダイヤル:0120-39-3290 受付者:高橋 国三

※ 本通知は、契約書類と一緒に保管してください。

個人のプライバシー情報保護の観点から、ご契約内容は契約書No.を記載します。

<b>社外秘</b>	※毎日14時30分までに報告		
<u>お客様相談室 (FAX: 092-436-8854) 宛</u>			
<b>クリーニング・オフ受付簿</b>			
(1)			

申し出を受けた日時 平成 年 月 日 時 分 ( )	申し出された方 ・ご主人様 ・奥様 ・息子様、娘様 ・その他 ( )	最初の受付経路 ・担当者に直接 ・所属入電 ・所属着書面 ・その他 ( )	契約担当者  <b>申し出受付者</b>	契約内容・施工状況 施工(前・後・途中)
お客様名 ( ) — 住所はV-NETに未登録の場合のみ記入				契約日・契約書No. 年 月 日 No.
				年 月 日 No.
				年 月 日 No.
				年 月 日 No.

契約書No.は、各契約書の右肩に付記してある番号

【例】No.120A-069778

(2)

申し出を受けた日時 平成 年 月 日 時 分 ( )	申し出された方 ・ご主人様 ・奥様 ・息子様、娘様 ・その他 ( )	最初の受付経路 ・担当者に直接 ・所属入電 ・所属着書面 ・その他 ( )	契約担当者  <b>申し出受付者</b>	契約内容・施工状況 施工(前・後・途中)
お客様名 ( ) — 住所はV-NETに未登録の場合のみ記入				契約日・契約書No. 年 月 日 No.
				年 月 日 No.
				年 月 日 No.
				年 月 日 No.

(3)

申し出を受けた日時 平成 年 月 日 時 分 ( )	申し出された方 ・ご主人様 ・奥様 ・息子様、娘様 ・その他 ( )	最初の受付経路 ・担当者に直接 ・所属入電 ・所属着書面 ・その他 ( )	契約担当者  <b>申し出受付者</b>	契約内容・施工状況 施工(前・後・途中)
お客様名 ( ) — 住所はV-NETに未登録の場合のみ記入				契約日・契約書No. 年 月 日 No.
				年 月 日 No.
				年 月 日 No.
				年 月 日 No.