



お客様相談室便り 2005年12月号



11月度 苦情・コンプレイン件数

苦情 1 件 コンプレイン 3 件

内容
営業活動にお客様の名前を
無断で使用していました。
(個人情報保護法に抵触します。)

内容
1. 約束を忘れていた。
2. 遅れる旨、連絡していなかった。
3. 予定に入れていなかった。

11月度 手紙・ハガキ受付件数

本社・所属着

内容	件数
クーリングオフ	62
解約の申し出	7
その他	7

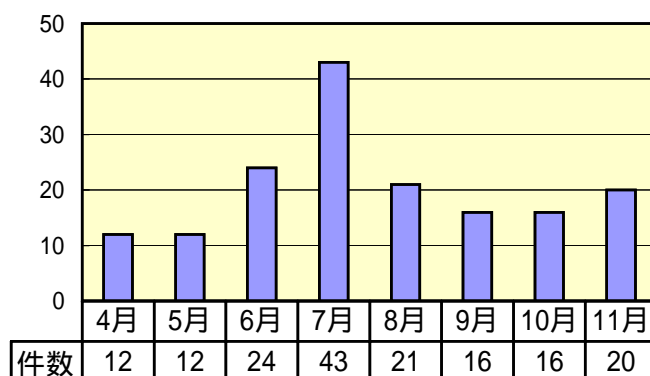
計 76 件

消費生活センター入電件数

内容内訳	
解約の申し出	2
クーリングオフ	5
契約内容確認	4
断り(点検・訪問)	6
その他	3

11月度
計 20 件

消費生活センター入電件数推移



消費生活センター情報 (行政の傾向・考え方)

上半期の状況確認の為、
本社よりセンター訪問を行ないました。
(南九州・西九州方面は後日訪問予定です。)

国民生活センター

今年、経済産業省・警察庁との会議で悪徳リフォーム業者の取締り強化が決定されました。サニックスは年間の相談件数が他の企業と比較して多い。国民生活センターも注目しているので、経済産業省や警察も注目していると思います。まず注目されるのは件数なので、とにかく相談件数を減らすこと!

関西地区

サニックスの営業行為は、解釈によっては条例に抵触する行為の相談もあります。この様な状態が長く、かつ多数ある場合は、行政処分を視野に入れた措置を行う必要性があると思います。特に次の5つに気を付けて下さい。

1. 十分に説明し、納得・理解して頂く事。
2. 高齢者との契約における親族確認。
3. 商品の適正台数の販売。
4. 点検時も販売目的がある場合、事前に告げる事。
(しかし、点検はアフターサービスなので、販売するのはおかしいと思います。)
5. クーリング・オフ期間内の施工(即施工)は避けるべき。

他業者を引っ張る大手になれるよう、頑張ってください。

今後も、消費生活センターへの
定期訪問の徹底をお願いします。

北部九州地区

充分な商品説明を行い、考える時間を充分に与え、親族の理解を得る事が、苦情を減らす最善策です。

中国地区

定期点検時でも販売目的がある場合、事前に告げていない事でトラブルが多いです。相談後の早急な対応には助かっています。

四国地区

新しい床下換気扇を勧める時、まだ動いている換気扇に対して、「寿命」という言葉を使う事に疑問を感じます。

中京地区

あまり問題はありませんが、クーリング・オフ期間内の施工(即施工)に疑問を感じます。解釈によっては市の条例に触れる内容もあるので、高齢者との契約は慎重に行ってください。

関東地区

本年度の相談件数が半年で昨年度を上回っています。訪問時は販売目的を事前に告げて下さい。