

# お客様相談室便り 2006年7月号

# 電話によるクーリング・オフ処理方法

#### 法律上クーリング・オフは書面通知

契約書面交付後8日間内であれば消費者は販売業者に対し、  
書面によって、無条件で申込みの撤回や、契約の解除ができます。

## 電話受理での方法

口頭でもクーリング・オフの申し出を受付けて下さい。

お客様に安心して頂く為、「クリーニング・オフは受付しました。」

念の為にハガキ(書面)を所屬もしくは、本社お客様相談室へ

**送って下さい」と、伝えるよう徹底して下さい。**

電話で受付けた場合は、必ず受付者名を名乗ってください。

すみやかに所定の手続きをして下さい。(誰に連絡して書類回収にお問い合わせばいいか等聞いておくとスムーズに対応できると思います。)

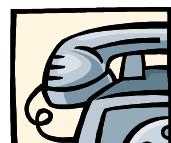
## 「ハガキ記入例」

契約日  
契約商品名・価格  
お客様の名前・住所  
「クーリング・オフします」と一言添える。

\* クーリング・オフは、意思表示した時点で受付けられます。(書面は証拠として送って頂きます。)  
**クーリング・オフを撤回する事はできません。**

\* クーリング・オフ行使後に、「やはり契約したい」「クーリング・オフを撤回したい」等と言われた場合も、  
**新たに契約書を交わしてください。**

クーリング・オフを受付受理した案件が再び、消費生活センターへ相談。  
6月の消費生活センターから入電 7件中4件 が受付受理したクーリング・オフ。



クーリング・オフを受理していても、センターに相談されれば『苦情1件』。信頼される手続きと説明をして下さい。 不安からセンターへ相談。

## 消費者団体訴訟制度



2005年5月31日成立、6月7日交付 2006年6月7日改正法施行

(消費者被害の未然防止・拡大防止をはかるために、一定の消費者団体に訴訟を起こす権利を認める制度)

**消費者団体は**

- \* 国民生活センター及び各地の消費生活センターや相談窓口などから被害情報を収集。
  - \* 情報をもとに事業者に対し、改善申入れを行うと共に、消費者への周知を図る。
  - \* 申入れに対し、事業者から回答がない場合や、対応が十分でない場合には、差止め請求訴訟を行う。

センターなどへの相談を減らす事は重要です。

## 6月の羽蟻情報



＜お客様相談室受付分＞

< 6 月様相談室実行方 >			
	依頼(件)	再発(件)	羽蟻(件)
北部九州	34	27	34
南九州	9	19	12
西九州	12	16	13
中国	14	7	6
四国	10	8	9
関西	44	134	23
中京	7	1	4
関東	10	1	2
合計	140	92	103
昨年6月	164	107	169