

お客様相談室便り 2009年11月号

～「お客様とのクレームトラブルゼロ運動」実施できていますか？～
2008年10月より「お客様とのクレーム・トラブルゼロ月間」としてスタートし、1年が経過しました。

HS事業本部実施「未点検アンケート」
返信受付件数及び点検拒否理由
(2009年8月～10月受付)

案内はあったが、予定が合わなかった (それ以降、連絡がない)	241
案内がなかった	111
以前、嫌な思いをしたのでうけたくない	66
その他(転居、家の取り壊し、入院等)	189
未記入	19
合計	626

〈お客様記入内容 抜粋〉

- * 家の中のものを雑に扱う
- * 事情を話して断っても、違う人から又電話がかかってくる
- * 点検中もくだらない世間話ばかりして正確に点検してくれているのか不安
- * 不安をかりたて工事の強要をする非常に不愉快
- * 点検はすぐ済むが、その後長々と勧誘されるので嫌になった
- * 毎年点検の度に追加工事を勧められ、点検＝追加工事のイメージが消えない
- * 費用も高額なため相談して後日TELしますと話したのですが、居すわりなかなか帰ろうとしなかった



お客様相談室実施「クーリング・オフ アンケート」
返信受付件数及びクーリング・オフ理由
(2008年10月～2009年9月受付 複数回答あり)

考える時間がなかったから	343
高額だったので	280
契約を急がされたので	148
施工を急がされたので	124
断りきれなかったから	120
強引だったから	46
追加されて支払いできないので	17
工事が雑だったので	11
その他	174
合計	1263

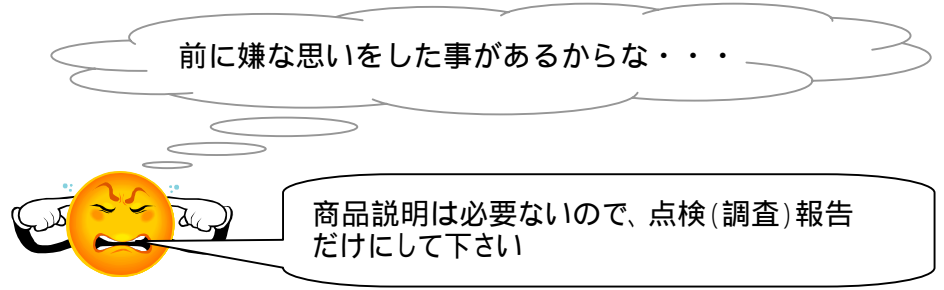
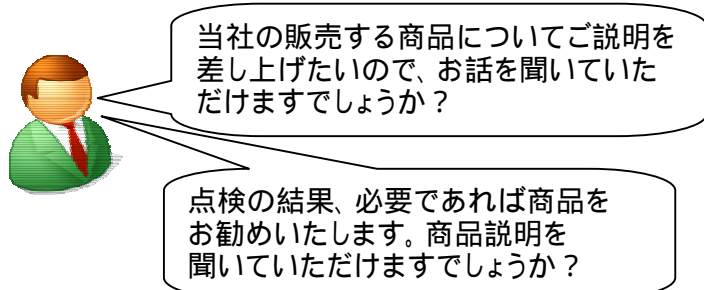
〈お客様記入内容 抜粋〉

- * 合理的かつ理論的に契約まで持っていられるが、全般的に圧迫感を感じる
- * あまりに強引に即決をせまられたので考える時間があると何か都合が悪いことがあるのかと思いました
- * 毎年の点検はあまり来られなかったのに、再契約の時期になるとしつこいくらい電話をしてきて、こちらの都合もおかまいなしで契約・施工を急がして担当者の態度に信頼がもてなくなりました
- * 年に一度の点検は必要だと思いますが、その毎に高額な工事を勧められても困ります
- * 馴れな馴れしすぎて嫌だった
- * 来宅時間が長時間で気分が悪い。お客の要望より会社のやり方を押し付ける感じがする

2009年12月1日「特定商取引に関する法律」の一部を改正する法律施行

『再勧誘禁止』【改正特商法第3条の2】

訪問販売業者に当該契約を締結しない旨の意思を示した消費者に対しては、契約の勧誘を禁止



勧誘開始段階において、消費者に当該勧誘を受ける意思が存在することの確認
契約締結するつもりのない意思表示をしている消費者に、その場での勧誘の継続
や再度の来訪による勧誘の禁止

お客様に『話を聞きたい』『話を聞いてもいい』と思って頂く事ができなければ、商品をお勧めする事は出来ません。

「来年もまた来てほしい」とおっしゃっていただける調査・点検を行いましょう！

礼儀・挨拶の徹底と法令遵守でお客様満足度向上を！