



# お客様相談室だより

## 2022年9月号

2021年11月～2022年7月 消費生活センター入電  
フリーコールで受付分 ☎ 0120-39-3290

### 月/件数

### 問い合わせ内容

#### 2021年

11月 2件	・換気扇の撤去費用について（兵庫県） ・クーリング・オフの対応について（佐賀県）
12月 1件	・契約内容問い合わせ（岡山県）

#### 2022年

1月 1件	・クーリング・オフの申し出（山口県）
2月 4件	・親族より購入履歴問い合わせ（熊本県） ・クーリング・オフの申し出（佐賀県） ・親族より契約内容問い合わせ（山口県） ・山洋製パワコンの不具合対応について（愛媛県）
3月 1件	・解約の申し出（佐賀県）
4月 1件	・クーリング・オフの申し出（愛媛県）
5月 2件	・点検時に金属音 点検方法について問い合わせ（徳島県） ・契約内容問い合わせ（熊本県）
6月 0件	
7月 0件	

※「サニックス」に関するP I O-N E T件数については、  
イントラネット コンプライアンス推進本部のページをご参照ください。

### サニックスHPからのクーリング・オフ申請について

2022（令和4）年6月1日 改正特定商取引法が施行されたことに伴い、  
ホームページにクーリング・オフ申し出専用ページを設置しています。  
6月のHPからの受付件数は10件、7月の受付件数は12件でした。

2021年11月～2022年7月の受付分は計12件でした。  
そのうち、5件はクーリング・オフ及び解約に関する問い合わせです。

お客様相談室でも下記の方法でクーリング・オフを受け付けています。チラシや商品カタログをお渡しする際は、丁寧な説明をお願いします。

以下のような  
クーリング・オフ  
申請方法があります。



- 契約解除通知（ハガキ）
- 電話（直接担当者に連絡含む）
- 専用フォーム（メール受付）

※受付後は、「クーリング・オフ受付 報告書」の作成をお願いします。

## CHECK!!

### 到着時間について

お客様相談室では日頃から、  
お客様から到着時刻に関する問い合わせを受け付けています。  
特に〇時～〇時半のように、  
幅をもたせて時間をお伝えする場合、  
最初の「〇時」が強く印象に残ることが多いため  
「担当者がまだ来ない」と不安な気持ちを抱く  
お客様もいらっしゃるようです。  
訪問時は、お客様にメモを渡すなど工夫をすることで  
より安心していただけます。

○カレンダーに予定を書き込んでもらう

○前日に確認の連絡をする  
（間隔があいている場合）

○メモをしてお客様に渡す  
（新規調査や施工の日時など）