

消費者の行動を支援するコミュニケーションツール 「コンプレインレター」

サステナビリティ消費者会議（CCFS）2014 年 8 月

☆企業に声を届けることの意義

商品に不具合（こわれたなど）が生じた、あるいは、初めに聞いた内容と実際の契約が違っていたなどのトラブルが生じた場合に、私たち消費者は、どのような行動をすることが望ましいのでしょうか。コンプレインレター（解決の申し出）を書くのも一つの方法です。わたしたちが提案するコンプレインレターはこのような消費者の不満や希望を企業に的確に伝えることを目的として作成しました。

コンプレインレターは消費者の不満が解決されるために必要であるだけでなく、企業にとっても適切な消費者の申し出によって問題の早期解決や商品やサービスの改善につながることを考えると考えます。消費者と企業には情報量や交渉力の格差などがトラブルの一因になるとも言われます。消費者へのコンプレインレターの書き方を提供することによって、消費者と企業のこれらの格差を解消し、ともに問題を解決していくことを願っています。なお、消費者の皆さまが商品等への不満の解決方法として希望したものが必ずしも通るとは限りません。解決方法は法律やそのときに社会常識等から妥当かどうかで判断されるからです。もしその解決結果に納得がいけない場合は企業に詳しく理由を聞く、あるいは地域の消費生活センターに相談するのも一つの方法です。

また、不満の声だけではなく、良い商品、良い対応に出会ったときに、企業に感謝の声を届けることも消費者と企業の関係作りには求められます。そのことによって、企業は元気や勇気をもらい、より良い商品やサービスを継続していくきっかけになります。

皆さまの行動は、個人のトラブル解決だけではなく、社会に大きな影響を与えます。企業に声を届けましょう。

☆コンプレインレター（解決の申し出）とは

皆さまが、商品やサービスでトラブルが発生したときに、情報を的確に事業者伝え、解決を申し出るためのツールです。

★コンプレインレター（解決の申し出）を使用するメリット

【消費者のメリット】

- ・申し出に必要な項目が用意されているので、時系列で情報を整理する ことができます。
- ・感情的にならず、事実を伝えることができます。
- ・申し出することで問題解決のほか、商品やサービスの改善につながる可能性があります。

【事業者のメリット】

- ・申し出に必要な項目が用意されているので、情報の確認が容易なため、トラブルの早期解決に役立ちます。
- ・商品やサービスの向上につながる可能性があります。

★コンプレインレター（解決の申し出）が使える場合

【申し出可能なケース】	【申し出が難しいケース】
商品の不具合が発生した場合 ⇒修理や交換、返金を求めたい	契約した後でもっと安い商品やサービスを見つけた場合 ⇒契約を解約したい
広告や表示と実際の商品やサービスが異なる場合 ⇒交換、返金を求めたい	通信販売で購入した商品が自分のイメージと異なっていた場合 ⇒返品したい* 返品ルールにより申し出できるケースあり
説明された内容と実際の契約が異なる場合 ⇒契約をやめたい、変更したい	

※このほかにも申し出可能なケースはありますが、別の方法が望ましい場合もあります。

★コンプレインレター（解決の申し出）をする場合の注意点

- ・契約書・領収書などの書類を手元に用意し確認し、事実にして申し出しましょう。
- ・時系列で事実を正確に述べましょう。
- ・なるべく早く申し出しましょう。（時間が経過すると事実確認が難しく、解決への道が遠のきます）
- ・感情的にならず、礼儀正しく申し出しましょう。

★企業に感謝の声を伝えてみよう

よい商品やサービスに出会ったときには、その体験を企業に伝えてみましょう。励みになってより良い商品やサービスを提供していこうという効果が生まれることが期待できます。

見 本

〇〇株式会社

お客様相談室

担当者 殿

私は貴社の以下に記した商品を契約しましたが、解約を希望します。

どうしたいのか
修理／解約／返
金／交換など(結
論を冒頭に)

契約日 : 平成26年4月〇日

契約店、場所 :

商品名(ブランド名・型式・契約番号) :

(価格) :

交換や返品の場合はそれを記入

いつ、どこで、何
を、いくらで購入
したのか

解約したい理由は

・どのような経緯か
・どのような状況に
なったのか
・現在、それについ
てどう感じているか

私の連絡先

氏 名 : 〇△花子

電話番号 : 03-****-****

住 所 : 東京都△△区〇〇町1-2-3

日中連絡の取れる時間帯 : 12:00~13:00

申し出日 : 平成26年5月〇日

対応よろしくお願い致します。

CCFS 作成様式第1号

※原則ご本人から連絡しましょう。

※感情的にならず、事実を分かりやすく、簡潔にご記入しましょう。

※可能であれば、申し出のトラブル内容が伝わるよう、問題の部分を撮影した写真などを添付しましょう。

※この様式は、CCFS(サステナビリティ消費者会議)が、消費者と企業との間で発生したトラブルについて

- ・消費者の皆さまが速やかに問題解決をする第一歩とするためのものです。
- ・企業の皆さまにとっては、自社商品の問題点の早期事実把握、早期対応をするためのものです。
- ・消費者と企業とのトラブルが早期に適切に解決されるための目的で作成したものです。

申し出により必ず解決が図られるわけではありません。解決しない場合は企業に理由を確認した上で居住地の消費生活センターへ相談しましょう。

※このレターは、サステナビリティ消費者会議が、諸外国のコンプレインレターを調べ、企業の意見を聞き作成しました。

〇〇株式会社

お客様相談室

____様

私は貴社の_____を契約／購入しましたが、_____したいです。

契約日 : 平成 年 月 日

契約店、場所 :

サービス名（ブランド名・型式） :

（価格） :

問題点（具体的な状況 説明と異なる点、広告と表示と異なる点など）:

希望する解決方法：いつまでに（契約変更、解約、返金など）していただきたい。

そのために、いつまでに、連絡いただきたい。

私の連絡先

氏 名 :

電話番号 :

住 所 :

日中連絡の取れる時間帯:

申し出日：平成 年 月 日

対応よろしくお願い致します。