

# クレーム発生時の弊社対応とご協力のお願い(配布規約別紙)

クレーム発生時には迅速・丁寧・的確な対応が求められます。

もちろん、弊社では、クレーム発生を事前に防ぐために万策を尽くしておりますが、全ての広告がそうであるようにクレームを100%防ぐことはできません。

また、ポスティング広告は受け取り手の意思を問わず、ある日突然に自宅ポストにチラシが届くという特性上、クレーム発生は不可避とも言えます。

そのため、弊社ではクレーム発生時には、原則 即日対応・即日処理をさせていただきます。

ですが、**全てのクレームは弊社ではなく、チラシに記載のあるお客様の元へ入電されてまいります。**

そのため、ご発注の際は弊社のクレーム対応をご理解の上、クレーム発生時には下記の通りご協力賜りますようお願い申し上げます。

## 【弊社クレーム対応】

- ・クレームは**弊社休業日及び夜間(18時以降)**を除き、営業担当者若しくはその上席により即日対応・即日処理致します。
- ・クレーム発生が休業日及び夜間の場合には、翌営業日に対応致します。
- ・クレーム発生時には下記の取り決めに従い、お客様のご協力を頂き、入電者(クレーム主)の情報を確認し、確認した情報に基づき入電若しくは現地直行の上、チラシ引取り・謝罪・賠償(※注)の一切を弊社にて請け負わせて頂きます。  
※処理結果の報告は原則電話報告となります。
- ・入電者(クレーム主)の情報が不明若しくは間違っていた場合、また、入電者の言動が曖昧で現物(クレーム元となったチラシ)が確認できない場合には**対応不能**となります。

## 【お客様にご協力頂くこと】

### ①入電時には入電者(クレーム主)の情報【氏名・住所(物件名/部屋番号)・連絡先】を必ずご確認ください。

※上記の情報が確認できない場合、若しくは誤っている場合には、恐縮ではございますが弊社では**対応不能**となります。  
※上記の情報が確認できないまま、同じエリアに配布を続ける場合、配布禁止物件リストへの登録が不能となりますので、**クレーム再発の可能性**がございます。

※入電者が詳細な個人情報を公表しない場合がございますが、情報が無い限り再発の可能性があり、再発防止のためには上記情報が必要不可欠であることをご説明下さい。

※稀に、「配布禁止」というの貼り紙があるから詳細な情報は不用と仰る入電者がおりますが、その際には個人のポストへの掲示なのか、物件そのものへの掲示なのかをご確認下さい。

なお、個人ポストへの掲示の場合には注意喚起により再発の可能性を低下させることはできますが、物件そのものへの掲示の場合には、弊社基準により配布禁止等の掲示があっても投函を実施しておりますので、再発防止は限りなく不可能に近い状況となります。

### ②クレーム内容(状況)をご確認下さい。

※クレームの内容は多岐にわたりますが、内容によりその対応が異なります。

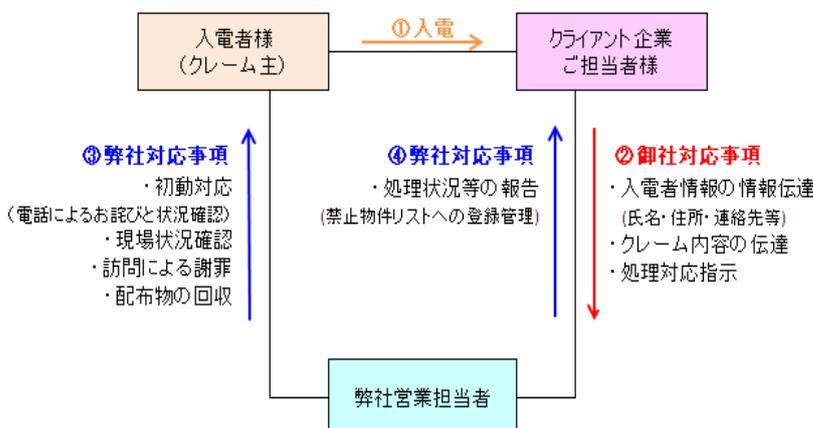
※入電者の話し方により【冷静・普通・立腹・激怒】等の段階別の判断をさせて頂きますと、弊社にて対応をさせて頂く際に、入電者に比較的不快感を与えることなくお話を進めることが可能です。

### ③上記の①②の情報を弊社 営業担当者にお電話にて至急ご一報下さい。

※入電者の情報を確認した際は、出来るだけお早めにご一報下さい。

弊社へ業務発注後ご検討の際には上記の点を予めご了承下さいますようお願い申し上げます。

なお、**チラシ配布注文書の提出をもって上記の内容に同意したものとみなします。**



(※注) 賠償とは、投函作業により入電者に不用の損害(ポストが壊れた等)を与えてしまった場合の、入電者に対する賠償を意味し、クレーム発生を理由としたお客様への賠償を意味するものではありません。

有限会社らいふ

〒252-0137 相模原市緑区二本松1-37-13

Tel.042-760-9383

Fax.042-760-9380

