

## クレーム発生時の弊社対応とご協力のお願い

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、迅速な対応・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、広告主さまの元へ連絡がある場合がございます。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】

- ・クレーム発生が弊社営業日の場合には、原則即日対応いたします。
- ・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。
- ・広告主様へクレーム連絡が入った場合には、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。

(※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賠償です。

- ・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クレーム発生時には入電者(クレーム主)の情報を必ずご確認下さい。

※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。

- 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。

- 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。弊社へ業務発注を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、発注書提出又は配布物の納品をもって上記の内容に同意したものとさせていただきます。



株式会社 バーツプロダクション

〒943-0834

新潟県上越市西城町 2-10-25 大島ビル 3F