平成○○年○○月○○日

総務部　○○○○

先日のクレーム対応について

１．経緯

　○○月○○日午後○○時頃、商品「○○○○」ご注文のお客様（女性、○○歳代）から受電。実物とカタログの商品写真が著しく異なるので返品したいとのこと。返品可能期間（１０日）を大幅に過ぎており（３ヶ月）、また、色味が多少異なる旨カタログに注記があることを伝え、返品は受け付けられない旨申し上げたが、「返品に応じてくれないなら、消費生活センターに通報する」との一点張りで、通話時間が３０分を超えた。

２．対応

　いったん電話を切った後、総務部部長と相談。今回は特例として返品を承諾することとした。返送料はお客様負担で返送いただき、商品代金を返金する旨、折り返し架電。

以上