



お客様相談室便り

2016年8月号

経済産業省からの行政処分から10年

2006年7月7日サニックスは経済産業省より行政処分、具体的には

①HS6店舗が3ヶ月業務停止命令、②全社(訪問販売業務)に対しては業務改善指示を受けました。

(※詳細は平成28年度7月度コンプライアンス推進協議会資料も参考)

行政処分の原因となった行為

〈不実の告知〉

例:「このままでは地震がきたら家が倒れる。補強が必要」等、事実でないことを言った。

〈勧誘目的等の不明示〉

例:「白蟻の点検に来ました」等と告げるだけで、商品を勧めることや商品の種類を、訪問時に伝えなかった。

〈迷惑勧誘〉

例:何度も「必要ない」と契約を拒否しているお客様に対し、契約を勧めた。

〈判断力不足者との契約〉

例:認知症の方と契約した。

〈適合性原則違反〉

例:年金生活者と契約する等、お客様の財産に対して不適当と思われる契約をした。

実施した再発防止策

〈高齢者に対する販売業務の規制強化〉

例:年齢制限を設けた契約確認業務を強化

〈契約実態把握のための体制強化〉

例:契約締結から工事着工の間に審査、実態把握を行う。

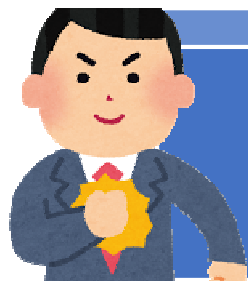
〈コンプライアンス体制の拡充〉

- ①社員教育制度の抜本的な見直しと実施
- ②自主行動基準の遵守
- ③内部通報制度の確立
- ④定期点検における販売目的明示の為のチラシ配布
- ⑤コンプライアンスに関する会議開催

〈消費生活アドバイザーからの呼びかけチラシ配布〉

苦情を会社を集約(自浄体制の確立)

〈本社スタッフによる社内啓蒙活動(現場巡回)の実施〉



処分発生から11年目を迎えました。

教訓を改めて胸に刻み「コンプライアンス遵守」を継続し
顧客満足活動につなげていきましょう！！

★お客様より感謝の声★ 【2016年7月 高知営業所あて】

先日、換気扇の具合が悪いと点検をお願いしたら2日に渡って対応して下さいました。お忙しい中時間を割いて下さったと思うのですが、暑い中一生懸命、とにかく親身になって対応して下さいました。私も家族も社員の方に対して有難い気持ちでいっぱいです。くれぐれも宜しくお伝え頂きたく連絡しました。ありがとうございました。

(※お客様より感謝の声はイントラネットお客様相談室のページに掲載中です。)

