

# お客様相談室便り

2013年7月号

**2006年7月7日** サニックスは経済産業省より行政処分を受けました。

## 処分の内容①

### =業務停止命令関係=

#### ★不実告知

…この処分によってHS6店舗で「役務提供契約の締結についての勧誘」「訪問販売に係る役務提供契約の申込み受理、締結」行為が**3ヶ月間の間停止**。『業務停止命令』という大きなダメージは営業業績はもちろん、お客様の心情にも大きな影響を与える事となりました。その後、全社員が一丸となりお客様対応を行い、社内コンプライアンス見直しへ向かいました。

# 行政処分から2年

## 処分の内容②

### =指示関係=

- ★氏名等の明示義務
- ★迷惑を覚えさせる勧誘
- ★判断力不足に乗じた取引
- ★適合性の原則違反

について法令遵守するよう指示。社内で検討を重ねる中、法令遵守はもとより**企業倫理を徹底**する為**コンプライアンス推進部**が設立。様々な取り組みが始まり、現在に至ります。

## 再発防止及び法令遵守に向けての取り組み

### 1)高齢者に対する販売業務の規制強化

高齢者への商品、役務の提供業務については高齢者の年齢区分に応じた措置を取る。

### 2)契約実態把握のための体制強化

契約締結から工事着工の間に契約審査、実態把握を行う。

### 3)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による業務の可視性の確保
- ④既存顧客に対し定期点検による販売目的を明示するための改善
- ⑤コンプライアンスに関する職位別会議の開催



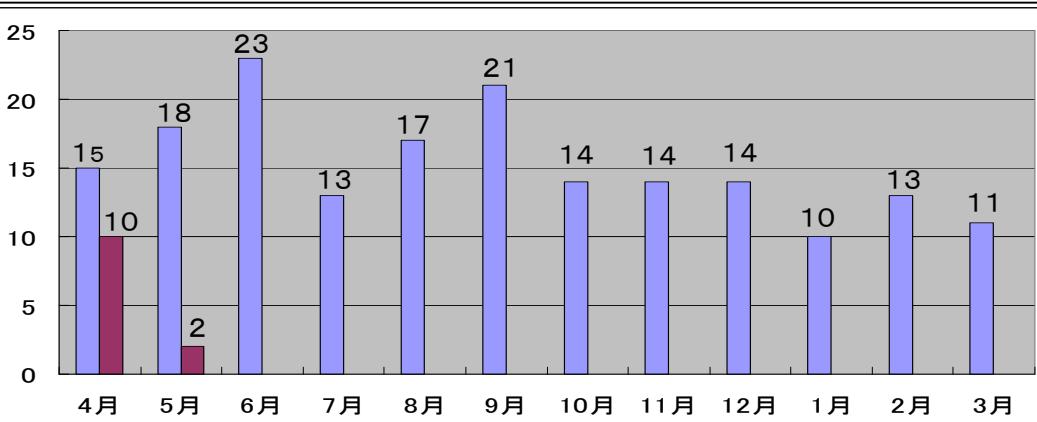
**2012年度PIO-NET件数183件**

前年比-8件

だけど…

=全国のPIO-NET件数= (2013年5月31日調べ)  
※PIO-NET:全国消費生活情報ネットワーク・システム

…2012年4月～2013年3月  
…2013年4月～



まだまだ減らせるはずです！

お客様の疑問質問、不安は**本社フリーダイヤル**で真摯に対応します。お客様にフリーダイヤルを広くお知らせしましょう！