

# お客様相談室便り 2010年7月号

～2006年7月の行政処分から4年 教訓は生かせていますか？～

## 2006年7月 経済産業省からの指摘内容

### ①不実告知

【特商法 第6条第1項】

### ②氏名等の明示義務

【特商法 第3条】

### ③迷惑を覚えさせる勧誘

【特商法 施行規則第7条1号(禁止行為)】

### ④判断力不足に乗じた取引

【特商法 施行規則第7条2号(禁止行為)】

### ⑤適合性の原則違反

【特商法 施行規則第7条3号(禁止行為)】

もう一度、お客様の目線で  
抵触する行為がないか考えて下さい

ねつぞう

① 実施していないキャンペーンの捏造や、即決を迫る為のサービスを告知していませんか？

② 勧誘に先立って、会社名・氏名、販売・勧誘する目的である旨を告げていますか？

しつよう

③ 長時間にわたる勧誘や執拗に何度も勧誘していませんか？

④ 認知症、精神疾患又は知的障害等ある方を勧誘していませんか？

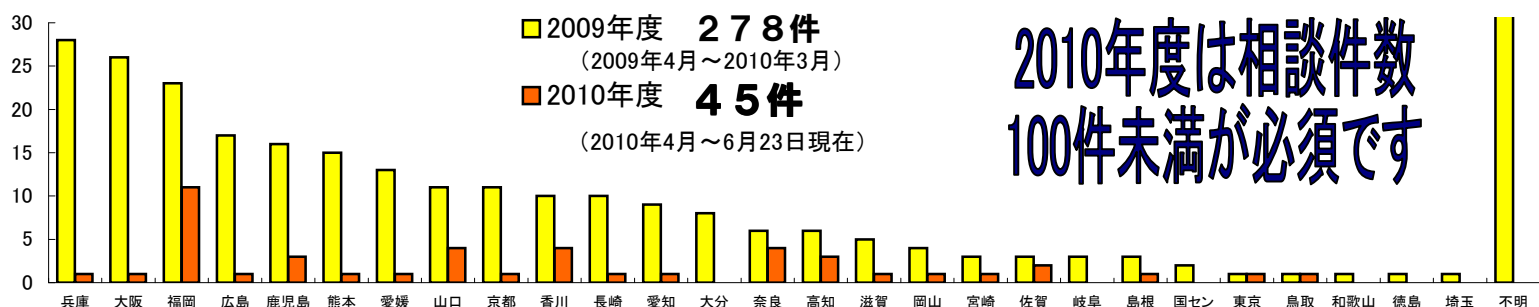
⑤ お客様の年齢、知識、経験及び財産の状況に照らして不当な金額の契約を勧めていませんか？  
(特に高齢者との契約について)

《指摘内容のほかにも・・・》

\* お客様の家に対し、不必要な又は過量な商品を勧めていませんか？

\* 同席していない親族名義で契約書を書かせたり、信販用紙に年収を水増しして書かせたりしていませんか？

## 《2009年・2010年(6月20日現在把握分) PIO-NET件数》



2010年度は相談件数  
100件未満が必須です

2009年度 PIO-NET件数 278件を  
あなたは多いと思いますか？少ないと思いますか？  
～ 2度目の行政処分は 許されません ～

**コンプライアンス・自主行動基準に則って、  
サニックスの活動を行いましょう！**



## お客様満足度向上のために



6月より、お客様満足度向上のために、コンプライアンス推進部が、ランダムにお客様宅へ訪問しています。

訪問する中で、「サニックスを信用している」「きちんと説明してくれている」といった満足の声をたくさん頂いていますが、一部で「点検チラシやカタログ、書類をもらっていない」「施工日をサニックスの都合で決められた」「クリーニング・オフの説明を聞いていない」といった不満の声も頂いています。

お客様からの信頼を失う事がない様、一人一人が意識を持って行動して下さい。