

忘れてはいけない 2006年7月7日

～行政処分から5年経過した今、改めて考えよう～

2006年7月7日にサニックスは経済産業省より行政処分を受けました。
結果としてお客様の信頼を大きく失う事となり、
以後、正道を突き進めてきた多くの社員はひたすら信頼回復に努めてきました。
2度と繰り返さないと誓った日から5年が経過しました。
全社員がもう一度当時の出来事を振り返り、再発防止に取り組みましょう。

経済産業省からの指示行為

《業務停止命令関係》

★不実告知
(HSの6店舗に業務の一部停止命令)

《指示関係》

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

行政処分を受けた後の取組み(一例)

★「コンプライアンス重視」徹底に向けて

- ・特商法をはじめとする法令に関する勉強会
- ・自主行動基準の確立と遵守に向けた勉強会
- ・訪問販売員教育登録制度の取り入れ

★「販売ルール」遵守の再徹底

- ・高齢者に対する販売業務の規制強化
- ・クーリング・オフへの柔軟な対応



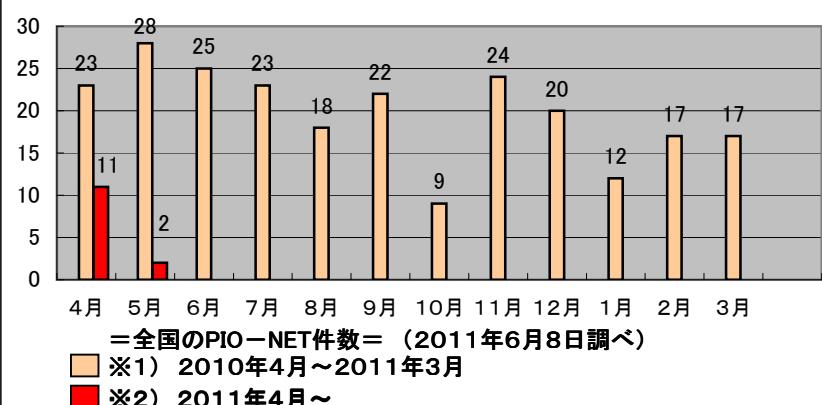
行政処分から5年を迎え、各地区部長より各府県消費生活センターに『平成23年度の取り組みについて』(当社の取組みについての報告書)を提出します。コンプライアンス推進部では今後も隨時、各所属への勉強会を行う予定です。



平成22年度PIO-NET件数 238件
(平成21年度より-40件)



今年度は限りなくゼロへ！



ご協力のお陰です！

受理通知発送までの流れは前号でもお伝えしましたが、クーリング・オフ受付→受理通知発送までの時間が大幅に短縮されています。

これは、各所属がお客様相談室に提出する「クーリング・オフ受付報告書※1」提出のスピードがはやくなつた事が大きな要因です！
(※1…以下「報告書」とする)

みんなの迅速な対応、日頃のご協力に感謝します。

しかしながらまだ、クーリング・オフ受付日から日数が経過した報告書が見受けられます。

『受付た場合はただちに相談室へ報告を』
今後も、ご協力をお願い致します！

相談室の小窓

相談室のつぶやきのコーナー。
第一弾は相談室スタッフ紹介です。



～曾我幸恵 主任心得～
以前は人事部でしたが4月1日より相談室在籍です。
プライベートでは一児(女の子)の母です。
お客様が笑顔になる対応を心がけています。



Speed Up!