



## 平成18年7月7日の行政処分から2年経過 過去を教訓に、更なる改善を！

### <勧誘目的等不明示>

顧客の住居訪問の際に、「無料で床下の点検をしています。」等と告げるだけで、勧誘に先立って役務提供契約の締結について勧誘をする目的である旨や役務の種類を明らかにしていなかった。

### <迷惑勧誘>

「必要ない。」「お断りします。」等言って契約締結を拒否している顧客に執拗に勧誘するなどした。

### <判断力不足者契約>

認知症などの病状を有し、判断力が不足していると認められる顧客これらの顧客の判断力不足に乘じ、役務提供契約を締結していた。

### <適合性原則違反勧誘>

「年金生活でお金がない。」と言って断っている顧客に対して執拗に勧誘するなど顧客の財産の状況に照らして不適当と認められる勧誘を行っていた。

上記事実があると認定され、

## HS全店舗に業務改善指示

### <不実告知>

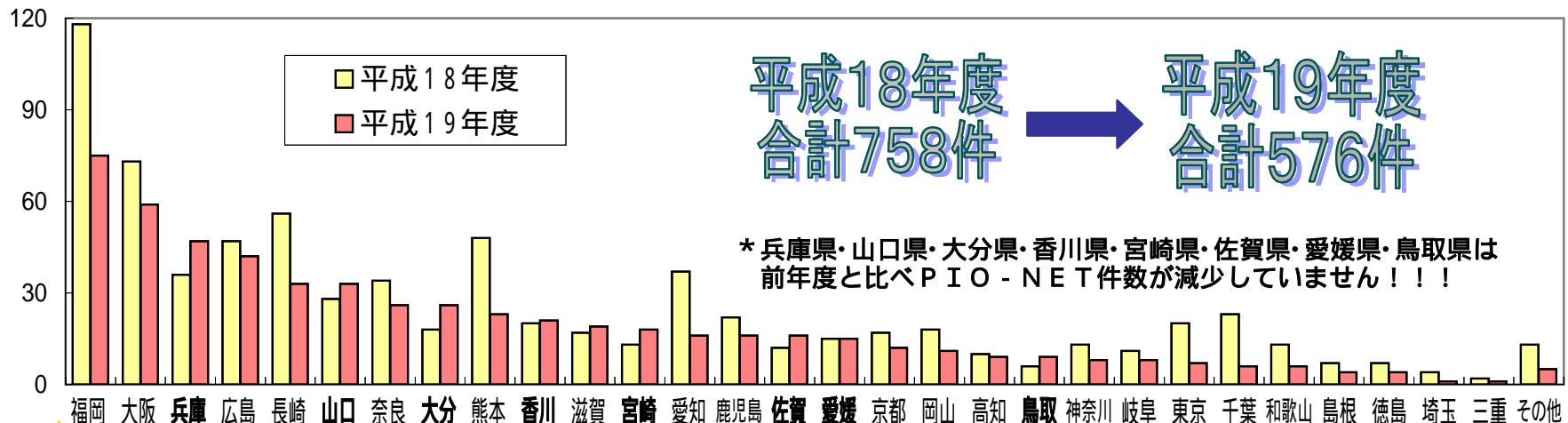
あたかも、顧客の家屋に不具合があり、何らかの危険が存在し、その危険を取り除くためシロアリ防除工事・換気システム取付工事・家屋補強金物取付工事・調湿剤設置工事・補強束取付工事・等の役務の提供を受けることが必要であるかのように告げている。しかし実際に顧客の家屋にシロアリ防除工事等の役務の提供を受けなければならないような不具合は存在せず、したがって何らかの危険も存在していなかった。

上記事実があると認定され、

## 6店舗に3ヶ月間の業務停止処分

(熊本支店・佐賀HS・旧呉HS・堺支店・岐阜HS・旧小田原HS)

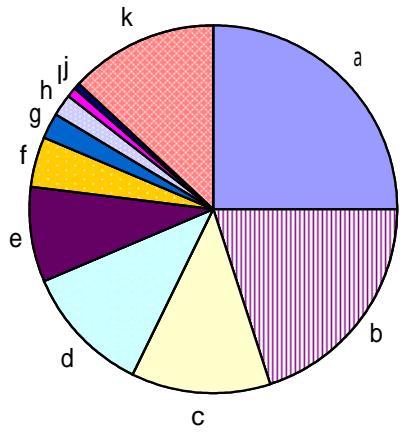
### <平成18年度・19年度 消費生活センター相談件数の推移>



 PIO-NET件数は減少傾向にありますが、店舗数が減っているため減少率が大幅低下しているわけではありません。1人1人がコンプライアンスを意識し業務に取り組んでいきましょう。

### ★★★平成19年度 クーリング・オフ受理確認通知のアンケート集計結果★★★

~お客様はどうしてクーリング・オフに至ったのか?~



- [a] 考える時間がなかったから 481
- [b] 高額だったので 387
- [c] 施工を急がされたので 230
- [d] 契約を急がされたので 224
- [e] 断り切れなかったから 155
- [f] 強引だったから 90
- [g] 行政処分を受けた会社だから 41
- [h] 追加されて支払いできないので 36
- [i] おどかされたから 15
- [j] 工事が雑だったので 11
- [k] その他 253

アンケート結果からわかるように、お客様に考える時間を持っていただくことでより良い顧客満足度が得られるはずです。信頼はお客様と私たち1人1人の対話から生まれます。  
より丁寧な点検・より丁寧な説明を心掛けましょう！



お客様からの苦情をゼロに！消費生活センターへの相談件数をゼロに！