

お客様相談室便り 8月号 (平成18年8月5日発行)

※HS 6店舗に業務の一部停止命令(平成18年7月8日から3ヶ月間)

熊本支店・堺支店・佐賀営業所・呉営業所・岐阜営業所・小田原営業所

経済産業省がサニックスに以下の行為があったと認定したもの

【特定商取引法 第6条第1項】

次の事項につき、不実のことを告げる行為をしてはならない。
第6号 顧客が契約の締結を必要とする事情に関する事項

不実告知

「このまま放っていたら、家が倒れますよ」
等と実際とは異なる事を告げる事

【特定商取引法 第3条】

勧誘に先立って、勧誘をする目的である旨及び当該勧誘に係る役務の種類を明らかにしなければならない。

勧誘目的等不明示

「無料点検をしています」・「家屋調査に来ました」
等と告げるだけで勧誘する目的を告げないこと

【特定商取引法 施行規則第7条1号】(禁止行為)

迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘をし、又は申込みの撤回、解除について迷惑を覚えさせるような仕方で妨げる事。

迷惑勧誘

「必要ない」等と拒否する顧客に執拗に勧誘するなど

【特定商取引法 施行規則第7条2号】(禁止行為)

老人その他の者の判断力不足に乘じ、契約を締結させる事。

判断力不足者契約

認知症などの症状を有し判断力不足と認められる消費者と乘じ契約を締結するなど

【特定商取引法 施行規則第7条3号】(禁止行為)

顧客の知識、経験及び財産の状況に照らして不相当と認められる勧誘を行う事。

適合性原則違反勧誘

年金生活でお金がないからと断っている消費者に対し執拗に勧誘するなど

*掲載法令は一部省略しています

今後のサニックスの取り組み

コンプライアンス (法令遵守) 重視

販売業務の規制強化

満70歳から 満74歳以下	ご親族の同意を得る
満75歳以上	原則、販売業務禁止 (新規顧客の場合)

ローン契約

✕ 70歳までに完済できないローン契約禁止

- 契約者に年金以外の固定収入があり満75歳までに完済できる場合
- 連帯保証人が取れ、その方が完済時に70歳未満の場合
- 翌月一括払いの場合

など

自主行動基準の遵守

* 自主行動基準より抜粋

- 一、お客様と面談するにあたっては節度ある態度・姿勢を保つ。
- 一、商品・契約内容等についての質問などには誠意を持って対応する。
- 一、クーリング・オフの申出に対しては妨害行為、拒否行為と受取られることのないように言動には十分注意する。