

特定商取引法に基づく消費者庁からの行政処分について

2023年5月11日

株式会社CDエナジーダイレクト

昨日、当社は、当社の委託先である株式会社3Backs 及び株式会社ライフデザイン(以下、両社を併せて「3Backs 等」という)の訪問販売において、一部不適切な営業行為があったとして、消費者庁から訪問販売業務に関する業務停止命令等の行政処分を受けました。

当社は、消費者庁から行政処分を受けたことを真摯に受け止めるとともに、お客さまへご心配とご迷惑をおかけしておりますことについて、心よりお詫び申し上げます。

なお、本行政処分は、訪問販売に関する業務が対象であり、コールセンターやインターネット等での新規申込み等、その他の業務は継続しております。また、当社の電気・ガスをご利用中のお客さまへの影響はございません。

1. 行政処分の概要

- ・2023年5月11日から11月10日までの6か月間における訪問販売に関する業務を停止すること
- ・不適切な営業行為の発生原因を検証し再発防止策を講じるとともに、社内のコンプライアンス体制を構築し、これを役員及び従業員に、訪問販売に関する業務を再開するまでに周知徹底すること
- ・3Backs 等が訪問販売し、2021年5月1日以降、当社の電気・ガスをご契約いただいたすべてのお客さま(13,350件)へ、行政処分の内容等について文書により通知すること

2. 今後の対応について

当社は、2022年6月15日の消費者庁の立ち入り検査以降、直ちに訪問販売業務を停止し、消費者庁の調査に全面的に協力してまいりました。また、不適切な営業行為の発生原因を検証するとともに再発防止策を策定し、2022年7月から順次実施しております。今後も再発防止策をより一層定着させ、法令遵守の徹底を図ります。

【再発防止策の概要】

項目	具体的な内容
コンプライアンス推進室の設置	2022年9月に法令遵守やコンプライアンスの浸透を図るため、コンプライアンス推進室を設置
委託先に対する業務品質チェック体制の見直し	業務品質のチェック内容や確認頻度等を充実したほか、委託先に対して、定期的(年2回)に法令教育を実施
お客さまの声の見える化	2022年7月から、当社のお客さまセンターに寄せられるお客さまの声を役員まで見える化し、必要に応じて役員が従業員に対して、対応や再発防止策の策定を指示

以上

■本件に関するお問い合わせ先

お客さまセンター TEL : 0120-811-792

受付時間 : 平日9時~19時、土日祝および1/2、1/3 9時~17時