

アンビット・エナジー・ジャパンのコンプライアンスに対する取り組み

コンプライアンスとは、法律や規則の遵守を指します。具体的に何をしたらよいのか、何をしてはいけないのかなど、正確な知識を持って対応する必要があります。

アンビットの企業理念「真の成功は誠実さから生まれる」を指針に、アンビットはビジネスの基礎を築き、確かな評判を得られるようにするうえで重要なコンプライアンスの体制を構築し、積極的な取り組みを行っています。

アンビットはコンプライアンスの取り組みを通して、より多くのコンサルタント様が正しい知識、ルールやマナーを身に付けられるようにし、より多くのお客さまにアンビットの優れたサービスをご提供し、健全で長期的な成長を続けてまいります。

以下、アンビットのコンプライアンスの取り組みについてご紹介いたします。コンサルタントの皆さまは特にご覧いただけますようお願いいたします。

記載内容についてご質問がありましたら、お問い合わせフォームやよくある質問をご利用ください。

-
1. **なぜコンプライアンスが重要なのか？**
 2. **行動指針（どのようにしたらコンプライアンスを守れるのか？）**
 3. **場面別の具体的な事例（どのようなシーンでどのような行動がよいか／よくないのか）**
 4. **参考資料（ご自分で学ぶ際に参考にさせていただきたい資料）**
-

1. なぜコンプライアンスが重要なのか？

いずれの事業にも共通して、不正行為には常に社会から厳しい批判が集まり、企業価値の低下、社員のモラル低下や優秀な人材の喪失など、事業に多大な影響を与える事態となります。アンビットでは主に「特定商取引法（連鎖販売取引）」と「電気事業法」という2つの法律に従っており、違反行為は処罰の対象となります。コンサルタント様による違反行為の場合、アンビットの規定に従いコンサルタント活動の停止やコンサルタント資格の喪失もあり得ます。

こうした事態を未然に防止し、重大なミスや不祥事が発生した時にも迅速な対応を行うようにするうえで、コンプライアンス体制の強化は非常に重要となります。

また、コンプライアンス遵守には以下3点の意義があるとアンビットは考えております。

- ・お客さま、コンサルタント様、アンビットのすべての満足と成長につながる
- ・ビジネスの成果に直結する
- ・信頼、評判、継続的成長につながる

コンサルタント様がコンプライアンスを遵守した正しいアンビットのサービスに関する紹介を行うことで、お客さまはアンビットのサービスをよく理解し、満足してご利用いただくことができます。高いお客さま満足度はビジネスの成果となり、お客さまやコンサルタント様へのサービスやサポートの拡大につながります。

その結果、お客さまの間で確かな信頼と評判を生み出します。

コンプライアンスはお客さまに満足いただけるサービスを提供し、コンサルタント様が安全にビジネスを行うための基盤となります。「ついうっかり」、「知らなかった」ではいけません。正しい知識を身に付け、正しい活動を行うことがこのよい循環を生むうえで重要です。

2. コンサルタント様の行動指針

コンプライアンス遵守がお客さま、コンサルタント様、アンビットのすべてに重要であることは 1. にて記載いたしました。2. では、コンサルタント様の行動において重要となるポイントをお伝えします。

1. 勧誘の前に伝えましょう：
以下4点を必ず相手に伝える必要があります。
 - ・ご自分の名前
 - ・アンビット・エナジーの名称
 - ・自身がコンサルタントであること
 - ・特定負担（アンビットへの支払い）が伴うコンサルタント契約締結の勧誘であること
2. 概要書面を渡しましょう：
説明を開始する前に相手へ紙媒体の概要書面を渡すことは法律上の義務です。
3. 勧誘の時に伝えましょう：
特定商取引法第34条、および概要書面に記載のとおり以下の事実について説明を正しく行う必要があります。
 - ・商品の種類および品質について
 - ・特定負担について
 - ・契約の解約（クーリングオフを含む）について
 - ・特定利益（報酬プランの内容を含む）について
 - ・その他、相手の判断に影響を及ぼす重要事項について
4. 目的を隠してはいけません：
コンサルタント契約締結の勧誘が目的であることは相手に必ず明確に伝えます。
5. 公の場所以外で誘ってはいけません：
ホテルの部屋、会議室等、公衆が立ち入らない場所での勧誘は不可です。
6. 勝手に資料を作成、使用してはいけません：
アンビットの承認が得られていない独自の資料は使用不可です。
7. 相手の意思を必ず尊重しましょう：
相手の意思に反して威圧的で困惑させるような勧誘をしてはいけません。

8. 相手がお年を召した方の場合：
相手の判断力に不安が無いが、家族の同意を得られるのか確認しましょう。
9. 伝えたいことが正しく伝わっているか必ず確認しましょう：
1つの誤解はアンビット全体に悪影響を及ぼします。
10. 登録手続きは相手に必ず依頼しましょう：
個人情報保護の観点から、および登録の意思を尊重するため、登録は必ず相手にしていただきます。

3. 場面別の具体的な事例

2. で記載した行動指針をもとに、実際に勧誘活動を行う際の事例を使って守らなければならないマナーとルールを設問形式でOK、NGの場合をそれぞれご紹介します。

【事例①】 アンビット太郎は、コンサルタント勧誘のため知人の花子さんへ電話をしました。

NG：「電気が安くなるんだけど、その説明をする時間を作ってほしい」と電話で伝えて誘う

OK：アンビットの会社概要、商品の概要、必要な費用を説明してから誘う

NG：事前の同意なくメールでアンビットの概要を伝えて勧誘する

【解説①】

アンビットのコンサルタントとしての活動内容、勧誘目的をきちんと伝えてからアポイントを取ることが特定商取引法で規定されています。メールや郵便物などで相手の事前同意なく勧誘を行うことも禁止されています。

【事例②】 アンビット太郎はそもそも花子さんに声をかけて大丈夫でしょうか？

NG：19歳だけどしっかりしているので大丈夫

NG：お年を召されているけどしっかりしているので大丈夫

OK：会社勤めをしているので大丈夫

【解説②】

アンビットでは20歳未満の方がコンサルタント登録することはできません。お年を召された方についてはご家族の同意も得ましょう。お一人で判断することが難しいような方（制限行為能力者）へ勧誘することは禁止されています。お客さまとの契約についても同様の理解をお願いします。

【事例③】 花子さんはアンビット太郎の話に気に入り、コンサルタント契約を決めてくれました。花子さんはPC操作が苦手のためアンビット太郎に契約手続きをするように依頼しました。どうしますか？

NG：住所等個人情報の一部は花子さんが入力、残りはアンビット太郎が手続きを行う

NG：花子さんから必要な情報を聴取しアンビット太郎がすべて登録手続きを行う

OK：花子さんに登録手続きをすべて行ってもらう

【解説③】

紹介者のアンビット太郎であっても、花子さんの個人情報を使って登録を代行してはいけません。登録手続きの途中で必ず閲覧し理解する必要のある書面もあります。花子さんの登録の意思を尊重することにも繋がりますので、花子さんご自身で手続きを行うように依頼をしましょう。お客さまとの契約についても同様の理解をお願いします。

【事例④】 花子さんが登録手続きを終えてから10日後に、やはり解約をしたいとアンビット太郎へ連絡をしました。どうしますか？

OK：規定に従ってクーリングオフの手続きを行うように伝える

NG：やめないでほしいと頼む

NG：もうクーリングオフ手続きはできないと伝える

【解説④】

クーリングオフの誤った説明を行うことや、花子さんの解約の意思に反した行為をすることは特定商取引法上で違反となります。正しい情報を伝え、相手の意思を尊重するようにしましょう。

4. 参考資料

- ・特定商取引法抜粋（消費者庁特定商取引法ガイドより）

1. 氏名などの明示（法第33条の2）

統括者（連鎖販売業を実質的に掌握している者）、勧誘者（統括者が勧誘を行わせる者）または一般連鎖販売業者（統括者または勧誘者以外の連鎖販売業を行う者）は、連鎖販売取引を行うときには、勧誘に先立って、消費者に対して、次のような事項を告げなければなりません。

1. 統括者、勧誘者または一般連鎖販売業者の氏名（名称）（勧誘者、一般連鎖販売業者にあつては統括者の氏名（名称）を含む）
2. 特定負担を伴う取引についての契約の締結について勧誘をする目的である旨
3. その勧誘にかかわる商品または役務の種類

2. 禁止行為（法第34条）

特定商取引法は、統括者または勧誘者が契約の締結についての勧誘を行う際、取引の相手方に契約を解除させないようにするために嘘をつくことや威迫して困惑させるなどの不当な行為を禁止しております。具体的には以下のようなことが禁じられています。

1. 勧誘の際、または契約の締結後、その解除を妨げるために、商品の品質・性能など、特定利益、特定負担、契約解除の条件、そのほかの重要事項について事実を告げないこと、あるいは事実と違うことを告げること。
2. 勧誘の際、または契約の締結後、その解除を妨げるために、相手方を威迫して困惑させること。
3. 勧誘目的を告げない誘引方法（いわゆるキャッチセールスやアポイントメントセールスと同様の方法）によって誘った消費者に対して、公衆の出入りする場所以外の場所で、特定負担を伴う取引についての契約の締結について勧誘を行うこと。

3. 広告の表示（法第35条）

統括者、勧誘者、一般連鎖販売業者は、その統括者の統括する一連の連鎖販売業にかかわる連鎖販売取引について広告する場合には、その連鎖販売に関して、以下のような事項を表示することが義務づけられています。

1. 商品（役務）の種類
2. 取引に伴う特定負担に関する事項
3. 特定利益について広告をするときにはその計算方法
4. 統括者などの氏名（名称）、住所、電話番号
5. 統括者などが法人で、電子情報処理組織を使用する方法によって広告をする場合には、当該統括者などの代表者または連鎖販売業に関する業務の責任者の氏名
6. 商品名
7. 電子メールによる商業広告を送る場合には、統括者などの電子メールアドレス

4. 誇大広告などの禁止（法第36条）

特定商取引法は、誇大広告や著しく事実と相違する内容の広告による消費者トラブルを未然に防止するため、表示事項などについて、「著しく事実と相違する表示」や「実際のものより著しく優良であり、もしくは有利であると人を誤認させるような表示」を禁止しています。

5. 未承諾者に対する電子メール広告の提供の禁止（法第36条の3）

消費者があらかじめ承諾しない限り、統括者、勧誘者または一般連鎖販売業者は連鎖販売取引電子メール広告を送信することを、原則禁止しています。（オプトイン規制）

この規制は、連鎖販売事業者のみならず、連鎖販売取引電子メール広告受託事業者も対象となります。したがって、当該電子メール広告の提供について、消費者から承諾や請求を受けた場合は、最後に電子メール広告を送信した日から3年間、その承諾や請求があった記録を保存することが必要です。以下のような場合は、規制の対象外となります。

1. 「契約の成立」「注文確認」「発送通知」などに付随した広告

契約内容や契約履行に関する通知など「重要な事項」を通知するメールの一部に広告が含まれる場合

2. メルマガに付随した広告
消費者からの請求や承諾を得て送信する電子メール広告の一部に広告を記載する場合
3. フリーメール等に付随した広告
インターネット上で、無料でメールアドレスを取得できるサービスで、無料の条件として、利用者がそのアドレスからメールを送ると、当該メールに広告が記載されるものなどの一部に広告を記載する場合。

6. 書面の交付（法第37条）

特定商取引法は、連鎖販売業を行う者が連鎖販売取引について契約する場合、それぞれ以下の書面を消費者に渡さなければならぬと定めています。

- A. 契約の締結前には、当該連鎖販売業の概要を記載した書面（概要書面）を渡さなくてはなりません。
「概要書面」には、以下の事項を記載することが定められています。
 1. 統括者の氏名（名称）、住所、電話番号、法人ならば代表者の氏名
 2. 連鎖販売業を行う者が統括者でない場合には、当該連鎖販売業を行う者の氏名（名称）、住所、電話番号、法人ならば代表者の氏名
 3. 商品の種類、性能、品質に関する重要な事項（権利、役務の種類およびこれらの内容に関する重要な事項）
 4. 商品名
 5. 商品の販売価格、引渡時期および方法そのほかの販売条件に関する重要な事項（権利の販売条件、役務の提供条件に関する重要な事項）
 6. 特定利益に関する事項
 7. 特定負担の内容
 8. 契約の解除の条件そのほかの契約に関する重要な事項
 9. 割賦販売法に基づく抗弁権の接続に関する事項
 10. 法第34条に規定する禁止行為に関する事項
- B. 契約の締結後には、遅滞なく、契約内容について明らかにした書面（契約書面）を渡さなくてはなりません。
「契約書面」には、以下の事項を記載することが定められています。
 1. 商品の種類、性能、品質に関する事項（権利、役務の種類およびこれらの内容に関する事項）
 2. 商品の再販売、受託販売、販売のあっせん（同種役務の提供、役務の提供のあっせん）についての条件に関する事項
 3. 特定負担に関する事項
 4. 連鎖販売契約の解除に関する事項
 5. 統括者の氏名（名称）、住所、電話番号、法人ならば代表者の氏名
 6. 連鎖販売業を行う者が統括者でない場合には、当該連鎖販売業を行う者の氏名（名称）、住所、電話番号、法人ならば代表者の氏名
 7. 契約年月日
 8. 商標、商号そのほか特定の表示に関する事項
 9. 特定利益に関する事項
 10. 特定負担以外の義務についての定めがあるときには、その内容
 11. 割賦販売法に基づく抗弁権の接続に関する事項
 12. 法第34条に規定する禁止行為に関する事項

解説

そのほか消費者に対する注意事項として、書面をよく読むべきことを、赤枠の中に赤字で記載しなければなりません。また、契約書面におけるクーリングオフの事項についても赤枠の中に赤字で記載しなければなりません。さらに、書面の字の大きさは8ポイント（官報の字の大きさ）以上であることが必要です。

7. 行政処分・罰則

上記行政規制に違反した者は、業務改善指示（法第38条）や業務停止命令（法第39条）、業務禁止命令（法第39条の2）などの行政処分のほか、罰則の対象となります。

【民事ルール】

8. 契約の解除（クーリングオフ制度）（法第40条）

連鎖販売取引の際、消費者（無店舗個人）が契約をした場合でも、法律で決められた書面を受け取った日（商品の引渡しの方が後である場合には、その日）から数えて20日間以内であれば、消費者は連鎖販売業を行う者に対して、書面により契約の解除（クーリングオフ）をすることができます。

なお、連鎖販売業を行う者が、事実と違うことを言ったり威迫したりすることにより、消費者が誤認・困惑してクーリングオフしなかった場合には、上記期間を経過していても、消費者はクーリングオフをできます（クーリングオフを行う際には、後々のトラブルをさけるためにも特定記録郵便、書留、内容証明郵便などで行うことが薦められます）。

なお、この場合、業者は契約の解除に伴う損害賠償や違約金の支払いを請求できず、商品の引取り費用も業者の負担となります。ただし、原状回復義務については、契約を解除する双方が負うことになります。業者は支払われた代金、取引料を返還するとともに、消費者は引渡しを受けた商品を業者に返還しなければなりません。

特定商取引法を遵守できていますか？

正確な事実を伝えましょう

該当法令：特定商取引法 第34条第項第4号

該当契約書面：第4条3,1

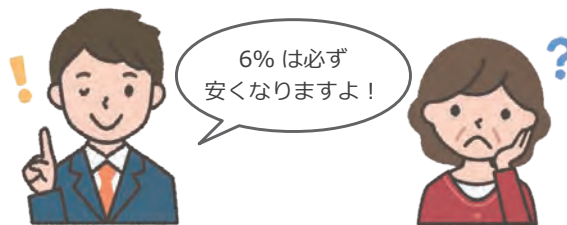
<概要>

上記法令及び契約書面では、勧誘者が、勧誘を受ける相手方に契約を解除させない様にするため、具体的には以下3点の様な不当行為が禁止されています。

1. 以下の内容について事実を告げない、嘘をつく
 - 商品の品質、性質、特定利益、特定負担、契約解除の条件、その他重要事項
2. 契約の締結後、その解除を妨げるために相手方を威迫して困惑させる
3. 勧誘目的を告げずに消費者を誘い、公衆の出入りしない場所で勧誘する

<不適切な例>

「電気の契約をすると約6%は必ず安くなる」と言われた。



違反しないためには

特に該当する箇所を中心に概要書面、契約書面をよく読み、新規登録者へ伝えなくてはいけない内容を整理しておくように心がけましょう。

「確実に利益が得られる」と誤解させてはいけません

該当法令：法第38条第1項第2号

<概要>

確実に利益を得られると誤解させる「断定的判断の提供」により契約締結を勧誘してはいけません。

<不適切な例>

「コンサルタントになれば1年で年間〇〇万円は稼げる」と言われた。



違反しないためには

コンサルタントの報酬プランを正しく理解し、報酬の獲得条件を分かり易く聞き手に理解してもらるようにしましょう。

コンサルタント サポート

フリーダイヤル：0120-907-087

受付時間：9:00～18:00（日・祝日・12/29～1/3 除く）

* 万一消費者の方でこうした被害に遭われた方、ご相談のある方は恐れ入りますが上記番号までご連絡をお願いいたします。いただいたお問合せひとつひとつを丁寧、真摯に対応いたします。

特定商取引法を遵守できていますか？

解約を希望する人の妨害をしてはいけません

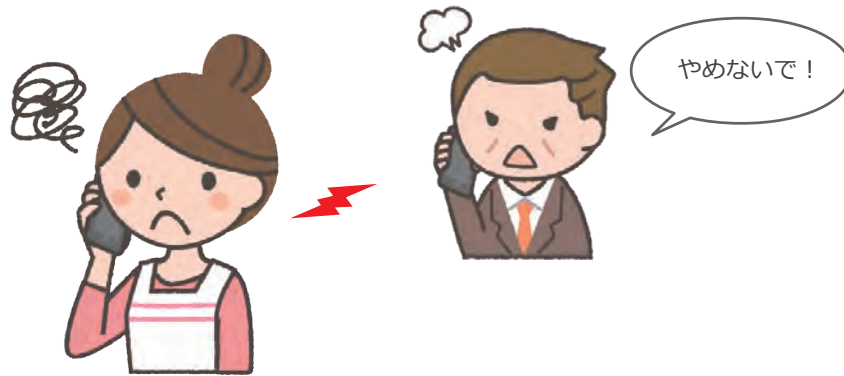
該当法令：法第38条第1項第4号

<概要>

勧誘の際、または契約の締結後、その解除を妨げるために、相手方を威迫して困惑させてはいけません。

<不適切な例>

解約を求めたら紹介者の知人が「やめないでほしい」と電話してきた。



違反しないためには

相手の意思を尊重し、解約の意思を表明された場合には繰り返し勧誘せず、威迫や困惑させない様にしましょう。

勧誘目的を伝えず勧誘してはいけません

該当法令：法第33条の2、
該当書面：独立コンサルタント契約13.2

<概要>

勧誘目的を告げない方法（いわゆるキャッチセールスやアポイントメントセールス）で勧誘してはいけません。

<不適切な例> 知人に「電気代が安くなる説明会がある」と誘われた



違反しないためには

勧誘に先立って、勧誘目的を含む契約書面（独立コンサルタント契約13.2）に記載の内容を相手へ漏れなく伝えるようにしましょう。

コンサルタント サポート

フリーダイヤル：0120-907-087

受付時間：9:00～18:00（日・祝日・12/29～1/3 除く）

* 万一消費者の方でこうした被害に遭われた方、ご相談のある方は恐れ入りますが上記番号までご連絡をお願いいたします。いただいたお問合せひとつひとつを丁寧、真摯に対応いたします。

特定商取引法を遵守できていますか？

公の場所以外で勧誘してはいけません

該当法令：法第34条の4、
該当書面：独立コンサルタント契約13.6

<概要>

ホテルの一室や会議室など一般に立ち入る事が出来ない様な公以外の場所で勧誘してはいけません。

<不適切な例>

知人の知り合いの家で勧誘を受けた。



違反しないためには

勧誘してはいけない場所を事前に確かめ、適切な場所で勧誘を行う様にしましょう。

概要書面は勧誘時に 自身の情報を記入して 紙で交付しましょう

該当法令：特定商取引法第37条第1項
該当書面：独立コンサルタント契約13.3

<概要>

勧誘時、勧誘を受ける相手の意思に関わらずコンサルタント自身のスポンサー情報を記入した上で概要書面を相手へ交付しなくてはなりません。



違反しないためには

自身のスポンサー情報を記入した紙の概要書面を常に用意し、勧誘の際は相手に必ず渡しましょう。

コンサルタント サポート

フリーダイヤル：0120-907-087

受付時間：9:00～18:00（日・祝日・12/29～1/3 除く）

* 万一消費者の方でこうした被害に遭われた方、ご相談のある方は恐れ入りますが上記番号までご連絡をお願いいたします。いただいたお問合せひとつひとつを丁寧、真摯に対応いたします。

特定商取引法を遵守できていますか？

相手の意思を尊重し、迷惑な勧誘をやめましょう

該当法令：特定商取引法第38条第1項第3号

<概要>

連鎖販売契約を締結しない旨の意思を表示している者に対し、当該連鎖販売契約の締結について迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘をすること。

<不適切な例>

電力切り替えを断ったが考え方を押し付ける様に説明を続けられ断りづらかった。



違反しないためには

相手の意思に反する行動をせず、ミスコミュニケーションのない勧誘を常に心がけましょう。

学生、未成年、制限行為能力者へ勧誘は禁止

該当法令：特定商取引法第38条第1項第4号

該当書面：独立コンサルタント契約 13.7

<概要>

学生や未成年、制限行為能力者へ勧誘をしてはいけません。

<制限行為能力者とは>

制限行為能力者とは、判断能力に問題があったり、経験が乏しかったりすることにより、契約や法律行為上の約束を守らせることが難しい人のこと。



違反しないためには

相手の属性を正確に把握した上で勧誘を行い、学生、未成年、制限行為能力者への勧誘が無い様に未然に防止しましょう。

コンサルタント サポート

フリーダイヤル：0120-907-087

受付時間：9:00～18:00（日・祝日・12/29～1/3 除く）

* 万一消費者の方でこうした被害に遭われた方、ご相談のある方は恐れ入りますが上記番号までご連絡をお願いいたします。いただいたお問合せひとつひとつを丁寧、真摯に対応いたします。

特定商取引法を遵守できていますか？

契約の重要事項の嘘をついたり、 伝えないまま契約を結んではいけません

該当法令：特定商取引法第 34 条第 1 項第 1～5 号
該当書面：概要書面 4 ページ、重要事項、C. 特商法 34 条の禁止事項および
その他の法令遵守事項

<概要>

アンビットの商品の種類、特定負担、契約の解約、特定利益、その他相手方の判断に影響を及ぼす重要な事項について説明しない、または虚偽の説明をするような行為は禁止されています。

<不適切な例>

クーリングオフなど契約の解約について情報を提供してもらえないまま無断で契約されてしまった。



違反しないためには

概要書面の該当箇所をよく読み、相手に正確な説明を提供する様にしましょう。

コンサルタント サポート

フリーダイヤル：0120-907-087

受付時間：9:00～18:00（日・祝日・12/29～1/3 除く）

* 万一消費者の方でこうした被害に遭われた方、ご相談のある方は恐れ入りますが上記番号までご連絡をお願いいたします。いただいたお問合せひとつひとつを丁寧、真摯に対応いたします。