

「投資勧誘のあり方に関するワーキング・グループ」

(第 36 回)

平成 27 年 11 月 4 日
13 時 00 分 ~
協会 第 4 会議室

次 第

1. 「インターネット取引における自主規制のあり方に関する懇談会」第 4 回会合（10／14）を受けた対応について
2. 高齢顧客への勧誘による販売に係るガイドラインにおける「約定結果の確認・連絡」の見直し提案について
3. 「高齢顧客との取引」に関するアンケート実施について
4. その他

以 上

「インターネット取引における自主規制のあり方に関する懇談会」における主な意見について

資料1-1

JSDA

1. 高齢者ガイドラインの明確化について

- インターネット取引(ウェブサイト上の表示)については、一切、高齢者ガイドライン上の「勧誘」に該当しないとの誤解を生じさせないためにも、投資勧誘WGにおける以下の検討結果について、高齢者ガイドライン等において明確化してはどうか。
 - ① 現状のウェブサイト上の表示等については、「勧誘」に該当しないものの、今後全ての表示等について、「勧誘」に該当しないということではない。協会員において、新たな表示・サービスが行われれば、改めて、「勧誘」の該当性について検討する必要があること
 - ② 営業員等が「勧誘」を行う場合、「勧誘」手続きには高齢者ガイドラインが適用されるが、その後、顧客がインターネットで発注する場合、受注時以降の手続きには高齢者ガイドラインが適用されないこと

2. その他

- ウェブサイト上の表示等が「勧誘」に該当しない、または自発的意思による注文であるからといって勧誘留意商品の注文をインターネット取引により受注することについて、本当に問題がないのか。
- ターゲティング広告では、顧客属性に関わらず広告が表示されるものもあり、広義の「適合性の原則」から考えると、問題となる場合もあるのではないか。
- 今後、「自発的な意思による行為」であるか確証を持てないような属性を持つ一定の顧客については、受注制限等を追加するなどを検討する必要があるのではないか。

平成 27 年 11 月 4 日

高齢者ガイドラインのインターネット取引に関する Q A の改正について（案）

現行 Q A	改正案
Q 4 : インターネット取引についても高齢顧客の取引に関する規則を定める必要はありますか。	
A : インターネット取引は顧客自身が I D とパスワードを入力してログインするとともに、「銘柄」及び「数量又は金額」を入力して行うものですから、投資勧誘規則第 5 条の 3 に規定する「勧誘による販売」に該当する行為がなされない限り、同条の適用対象にはならないと考えます。	A : <u>インターネット取引における高齢顧客の取引に関しての規制については、インターネットにより発注する行為そのものではなく、発注の前段階としての勧誘行為の有無について考えることになります。</u> <u>高齢顧客がインターネットにより発注するか否かに関わらず、担当営業員が高齢顧客に勧誘留意商品の勧誘を行うのであれば、当該勧誘行為については、役席者による事前承認等が必要と考えます。</u> <u>一方、担当営業員による勧誘後、高齢顧客が自発的な意思によりインターネット取引を選択し発注する行為については、顧客自身が I D とパスワードを入力してログインするとともに、「銘柄」及び「数量又は金額」を入力して行うものですから、翌日以降の役席者による受注や、約定結果の確認・連絡の手続きは必要ないと考えます。</u> <u>また、当然のことですが、当該手続き（翌日以降の役席者による受注等）を回避するために、担当営業員が高齢顧客をインターネット取引に誘導することが本ガイドラインの趣旨に反していることは言うまでもありません。役席者による事前承認等を得た、担当営業員による勧誘に伴う取引が、インターネットにより発注されている場合は、当該取引が担当営業員による誘導が行われたものでないか等のモニタリングを実施することが考えられます。</u> <u>担当営業員が高齢顧客に勧誘留意商品の勧誘を行わず、高齢顧客がウェブサイト上の表示・サービスに基づき、自発的にインターネット取引を行う場合について、現在（平成 27 年 10 月時点）、協会員が提供しているウェブサイト上の表示・サービスの類型は、担当営業員が行う勧誘とは同等・同質の行為とまでは認められないと考えられるため、本ガイドラインの適用対象にはならないと考えます。</u> <u>なお、現時点では想定していない新技術によるウェブサイト上の新たな表示・サービスについては、「勧誘」に該当する場合もありますので、ご注意ください。</u>

協会員の投資勧誘、顧客管理等に関する規則第 5 条の 3 の考え方
(高齢顧客への勧誘による販売に係るガイドライン) (抜粋版)

平成 25 年 10 月 29 日

- 「協会員の投資勧誘、顧客管理等に関する規則」(以下「投資勧誘規則」という。)第 5 条の 3 (平成 25 年 12 月 16 日施行)に規定する「社内規則」の制定等に係る考え方は、以下のとおりです。

5. 約定結果の確認・連絡

Q 1 : 目安として 80 歳以上の高齢顧客への勧誘による販売を行った場合、高齢顧客との約定後の連絡について、誰が、いつ、どのような確認を行えばよいですか。

A : 外交、電話、店頭いずれのケースにおいても、勧誘留意商品の勧誘後に受注に至った場合には、勧誘を行った担当営業員以外の者が、当該高齢顧客に約定結果を連絡することにより、当該高齢顧客が当該取引を行ったことについての認識を確認すべきと考えます。この連絡は役席者に限る必要はありませんが、高齢顧客の反応の確認を行うという趣旨に照らして、顧客には誰が約定後の連絡を行うのかをあらかじめ決めておけばよいと考えます。

また、約定後の連絡は必ずしも約定当日に行う必要はなく、例えば初期募集の投資信託の場合には募集期間中のいずれかの日に約定後の連絡を行う等、商品の性格等に合わせて行えばよいと考えます。

なお、外交、電話、店頭いずれのケースにおいても、約定後の連絡時の会話内容を録音・記録・保存しておくことが必要と考えられます。

約定後の連絡において、当該高齢顧客が約定内容のすべて又は一部を覚えていない、あるいは認識が異なる(「買うとは言っていない。」等)ことが判明した場合は、直ちに内部管理責任者又はあらかじめ自社で定めた役席者に報告し、対応について相談する必要があると考えます。

Q 2 : 役席者が受注を行う場合は、約定後の連絡も同一の役席者が行ってもよいですか。よい場合は、受注と約定後の連絡を同じ電話において行ってもよいですか。

A : 約定後の連絡を行う者は担当営業員以外の者であればかまいませんので、受注を行った役席者でも問題がないと考えます。

ただし、高齢者はその健康状態によっては少し時間が経つとその前のことを覚えていないということもあり得ますから、電話受注の場合でも、一度電話を置き、時間を空けた後、再度電話にて約定後の連絡を行う必要があると考えます。

以 上

自主規制規則の見直しに関する検討計画について（抜粋版）

平成 26 年 7 月 15 日
日 本 証 券 業 協 会

本協会では、本年 4 月 22 日から 5 月 21 日までの間、協会員等に対して「本協会の自主規制規則の見直しに関する提案」の募集を行った。

この間に協会員よりお寄せいただいた自主規制規則の見直しに関する提案は、以下の 8 件（協会員 7 社からの提案）である。

今般、同提案を受け、下記のとおり、検討計画を取りまとめた。

記

○規制の見直しの検討に着手する事項

項番	提案事項	提案の概要	検討計画 (本年 12 月までに結論を得る予定)
1	「協会員の投資勧誘、顧客管理等に関する規則第 5 条の 3 の考え方（高齢顧客への勧誘による販売に係るガイドライン）」の見直しについて	○ 「高齢顧客への勧誘による販売に係るガイドライン」において、非対面取引（コールセンターやインターネット）においても高齢顧客の適合性を確認するなど、明確化してはどうか。	⇒ 「インターネット取引における自主規制のあり方に関する懇談会」において検討する。
2	【「協会員の投資勧誘、顧客管理等に関する規則第 5 条の 3 の考え方（高齢顧客への勧誘による販売に係るガイドライン）」】	○ ガイドラインでは、高齢顧客が取引を行なったことについての認識を確認するために「約定結果の確認・連絡」を行うこととし、当該行為を行う者は担当営業員以外の者としている。 当該「約定結果の確認・連絡」は不要ではないか。また、連絡するとしても担当営業員からの連絡を認めてもよいのではないか。	⇒ 「投資勧誘のあり方に関するワーキング・グループ」において検討する。

以 上

「高齢顧客への勧誘による販売に係るガイドライン」に関する現況調査結果について(抜粋版)

平成 26 年 9 月

3. 「高齢顧客への勧誘による販売に係るガイドライン」における「5. 約定結果の確認・連絡」に係る顧客からの苦情や不満等の内容について

【意見の概要】

- ・一部の顧客からは評価する声がある一方で、多くの顧客からは①担当者以外からの約定結果の連絡は抵抗があり不信感を持つ、②複数者（担当者、役席者等）による複数の連絡・確認（事前面談、受注、約定後の連絡）が増えて面倒、過剰対応である、との不満の意見が寄せられた。

【主な意見】

社名	意見等
C 社	・「成約した担当者が信用されていないから、電話がかけられてくるのではないか」という顧客の不信感を感じられることがある。
F 社	・多くの高齢顧客から、「毎回、上司から連絡があり面倒だ」、「また、上司に代わるのか」との不満や、「もう、判っているのに何の為の確認なのか」との不審の声を頂戴している。また、「担当者が何か不正を働いたのか」との疑念を抱かれてしまったこともあった。
K 社	・事前承認における管理職の都度確認や、担当者以外からの約定後連絡も電話で確認され、何度も確認され混乱する。
G 社	・取引内容よりも、商品を十分理解している顧客であっても、75 歳以上を一様に年寄り扱いするこのルールに不満。
E 社	・理解していると答えているにも関わらず、何度も連絡がくることについて、馬鹿にされていると感じ、非常に不愉快である。
U 社	・高齢顧客への確認・連絡が複数回になることもあり、「ご丁寧に連絡ありがとうございます」との声がある一方で、「取引報告書で内容確認できるので何度も連絡する必要はないのでは」との声もある。
A 社	・高齢顧客に対する勧誘留意商品の受注に際し、当該商品によっては、役席者が行う注文内容の確認やリスク等の重要事項の説明で実質的に約定が完結することとなる。また、この時点で買付の意思確認や認識確認も済んでおり、あらためて行われる「約定結果の確認・連絡」の手続きが高齢顧客から理解されづらい状況にある。
B 社	・苦情・不満ではないが、「約定結果の確認・連絡」は不要である、との声が当該高齢者より多数ある勧誘留意商品の取引件数が減少した。
V 社	・事前に販売員が、契約時に高齢顧客に対して別の行員が後日、約定結果を連絡する旨説明する等して、不安感や不満等を抱かせないよう工夫している営業店もある。

平成27事務年度 金融行政方針（抄）

Ⅱ. 金融行政の目指す姿・重点施策**3. 顧客の信頼・安心感の確保**

金融機関が適切な利用者保護や法令等遵守を図りつつ適正な業務運営を行うことは、金融機関に対する顧客の信頼・安心感の確保、ひいては円滑な金融仲介機能の発揮につながるものと考えられる。このため、金融機関は、顧客の信頼を損ねることがないように、悪意のある第三者による金融取引に関連した詐欺等への対応も含め、利用者保護・法令等遵守を徹底することが重要である。

こうした観点から、特に以下の点について対応を進める。

③ 高齢者に対する適切な勧誘販売態勢の整備

高齢者に対する投資勧誘においては、その特性等にかんがみ、適合性の原則に基づいて、自主規制機関とも連携しつつ、適切な勧誘・販売態勢を確保するとともに、問題のある勧誘・販売を早期に発見するための態勢整備や、商品販売後における丁寧なフォローアップを行っているかについて検証する。

金融商品取引業者等向けの総合的な監督指針（抄）

Ⅳ－３－１－２ 勧誘・説明態勢

（３）高齢顧客への勧誘に係る留意事項

高齢顧客は、過去の投資経験が十分であったとしても、身体的な衰えに加え、短期的に投資判断能力が変化する場合もあることから、高齢顧客に対する投資勧誘においては、適合性の原則に基づいて、慎重な勧誘・販売態勢を確保するとともに、問題のある勧誘・販売を早期に発見するためのモニタリング態勢を整備する必要がある。また、商品販売後においても、丁寧にフォローアップしていく必要がある。以上を踏まえ、以下の点に留意して監督するものとする。

- ① 日本証券業協会自主規制規則「協会員の投資勧誘、顧客管理等に関する規則」及び「協会員の投資勧誘、顧客管理等に関する規則第5条の3の考え方」（高齢顧客への勧誘による販売に係るガイドライン）を踏まえ、高齢顧客に対する勧誘・販売に関する社内規則を整備するとともに、社内規則の遵守状況をモニタリングする態勢を整備しているか。
- ② 商品の販売後においても、高齢顧客の立場に立って、きめ細かく相談にのり、投資判断をサポートするなど丁寧なフォローアップを行っているか。

日証協（自）27 第 号
平成 27 年 11 月 日

内部管理統括責任者 殿
特別会員内部管理統括責任者 殿

日 本 証 券 業 協 会
副 会 長 森 本 学

高齢者に対する適切な勧誘販売態勢の整備に係るフォローアップ等 アンケートの実施について（金融庁要請依頼）

本協会では、平成 26 年 10 月 29 日に高齢顧客への勧誘による販売に係る「協会の投資勧誘、顧客管理等に関する規則」等の一部改正及び高齢顧客への勧誘による販売に係るガイドラインを制定しました。合わせて、平成 25 年 12 月 16 日、「金融商品取引業者等向けの総合的な監督指針」が一部改正され、「高齢顧客への勧誘に係る留意事項」において、商品販売後におけるフォローアップについて示されたことを踏まえ、協会員各社におかれましては、勧誘、販売態勢の構築をいただいていることと存じます。

ご高承のとおり、金融庁では、平成 27 年 9 月 18 日に「平成 27 事務年度金融行政方針¹」を公表しました。当該方針におきまして、「自主規制機関とも連携しつつ、高齢者に対する適切な勧誘販売態勢の整備についてのフォローアップを検証する。」旨の記載があります。

今般、金融庁から当該指針に基づき、フォローアップのためのアンケートを実施するよう要請を受けました。

つきましては、下記の要領にしたがい、別紙「「高齢顧客との取引」に関するアンケート」の提出用のファイルを協会 W A N よりダウンロードのうえ、記載事項をご記入いただき、**平成 27 年〇月〇日（〇）まで**に「協会 W A N 双方向機能」を通じて、自主規制企画部宛てご報告くださいますようお願い申し上げます。

なお、各協会員から提出を受けたアンケートに対する回答につきましては、個社ごとの数値は本協会ホームページ及び協会 W A N には掲載しませんが、金融庁には提出しますことをお含みおきください。

¹ 平成 27 事務年度金融行政方針 <http://www.fsa.go.jp/news/27/20150918-1/01.pdf>

記

1. アンケート用紙記入にあたっての留意点

アンケート用紙は、エクセルファイルで作成しております。記入漏れのないようご注意ください。

2. アンケートの提出手順

以下のとおり、アンケート用紙をダウンロードいただき、ご記入後、ご提出をお願いいたします。

- ① SI-Net認証基盤のURL (<http://ais.si-net.jsda.or.jp/noauth/>)へアクセスする。
- ② ユーザID、パスワードを入力してログインし、画面上部の「協会WAN」ボタンをクリックする。
※協会WANの双方向機能の利用にあたりましては、自社の協会WANのサイト管理者に 協会WAN双方向提出機能に係る権限を設定していただく必要があります。なお、設定方法等の詳細は、自社の協会WANのサイト管理者にお問い合わせください。
- ③ 協会WANのメニュー「提出文書一覧」から「高齢者フォローアップ」を選択し、アンケート用紙をダウンロードする。
- ④ アンケート用紙に回答を記入する。
- ⑤ 協会WANのメニュー「提出文書一覧」の「高齢者フォローアップ」から提出文書登録を選択し、上記④で作成したアンケート用紙を添付のうえ提出する。
※双方向書類を提出する場合には、双方向書類を登録した後、必ず、協会員の承認者による、「承認」が必要となります。双方向書類を登録した協会員にあっては、「提出文書一覧」をご確認の上、「未承認」の書類について、協会員の承認者による「承認」を行ってください。
- ⑥ 提出完了

以 上

○ 本件に関するお問合せ先：自主規制企画部（Tel：03 - 3667 - 8470）

「高齢顧客との取引」に関するアンケート

日本証券業協会の「高齢顧客への勧誘による販売に係るガイドライン」(以下、日証協 GL という。)が制定され、2 年が経過しました。その間、協会員におかれましては、遅くとも平成 26 年 3 月 16 日までに社内規則を整備し、適正な投資勧誘態勢の実現に努めていただいていることと存じます。合わせて、平成 25 年 12 月 16 日、「金融商品取引業者等向けの総合的な監督指針」が一部改正され、「高齢顧客への勧誘に係る留意事項」において、商品販売後におけるフォローアップについて示されたことを踏まえ、勧誘、販売態勢の構築をいただいていることと存じます。

つきましては、金融庁からの要請を受け、各社におけるこれまでの取り組みと、その成果としての顧客の反応等についてアンケート調査を実施することといたしました。以下の質問をよくお読みいただき、平成〇年〇月〇日(〇)までに、ご回答くださいますようお願いいたします。

なお、本調査は各社の社内規則に基づく状況確認となりますので、数値の基準や集計方法は、各社において妥当と考えられる基準等で集計いただければ結構です。

本調査の結果について、各社ごとの具体的な回答内容を公表することはありませんが、協会員全体の傾向や分析結果、あるいは取り組み事例等については何らかの形で公表する場合があります。また、各社の回答内容は金融庁に提供することとなりますので、予めご了承ください。

※個人顧客との取引を行っていない等により、本アンケートの対象ではない協会員は、その旨をWANにてご返信ください。その場合、アンケート用紙の提出は不要です。

協会員名	
担当者名	
連絡先	

1. 高齢顧客との取引について

日証協 GL に対応した社内規則施行後に、高齢顧客との募集・買付件数(解約・売却は含みません。以下、同じ。)に変化はありますか。

(1) 募集・買付件数について(番号で回答してください。)

- ①大幅に減少した。
- ②やや減少した。
- ③変わらない。
- ④やや増加した。
- ⑤大幅に増加した。

回答 _____

★上記回答の元となった募集・買付件数について記入してください。

	2012.10 ～2013.3	2013.4 ～2013.9	2013.10 ～2014.3	2014.4 ～2014.9	2014.10 ～2015.3	2015.4 ～2015.9
75 歳以上の募集・買付件数(*1)						
うち勧誘留意商品の件数(*2)						

社内規則施行年月日(*3) 年 月 日

(特記事項)(*4)

<記入要領>

(*1) 75 歳以上の顧客の募集・買付件数を記入してください。勧誘・非勧誘の別は問いません（以下、同じ。）。募集・買付時点における 75 歳以上の顧客データを抽出してください。

(*2)・勧誘留意商品は、自社で定めた商品で結構です。

なお、勧誘留意商品に上場商品（株式、ETF、REIT、市場デリバティブ取引等）を含めている場合は、当該取引件数を除外してください。

また、自社のデータベースにおいて、個別商品ごとに「勧誘留意商品」であることを示すシステム上の区分を設けておらず、勧誘留意商品の件数の把握が困難な場合は、以下のいずれかの方法で代替データを抽出、集計してください。

- ✓ 銘柄ごとに指定されているリスクランクやコンプライアンスランク等の銘柄属性を利用し、勧誘留意商品と範囲が近い区分を選択し、抽出・集計する。
- ✓ 75 歳以上の顧客の募集・買付件数から、「上場商品、国債、普通社債、公社債投信（MMF・MRFを含む。）」を除いた件数（これも難しい場合は、公社債も除外し、投資信託のうち、公社債投資信託を除いた件数としても可）を抽出・集計する。
- ✓ これらの抽出・集計が困難な場合は、自社で可能な方法により、代替データを抽出・集計する。

(*3) 日証協 GL に対応した社内規則の施行年月日を記入してください。

(*4) (*2) の欄に記入した抽出・集計基準となる商品分類等を特記事項欄に記入してください（例、「リスクランク3以上の商品（〇〇、〇〇等）を抽出した。」「株式も含まれている。」「公社債投信も含まれている。」等）。

2. 高齢顧客からの苦情について

日証協GLに対応した社内規則施行後に、高齢顧客からの勧誘又は約定に関する苦情の件数(募集・買付に関するものに限る。以下同じ。)及びその内容に変化はありますか。

(1) 苦情件数について(番号で回答してください。)

- ①大幅に減少した。
- ②やや減少した。
- ③変わらない。
- ④やや増加した。
- ⑤大幅に増加した。

回答

★上記回答の元となった苦情件数について記入してください。

	2012.10 ～2013.3	2013.4 ～2013.9	2013.10 ～2014.3	2014.4 ～2014.9	2014.10 ～2015.3	2015.4 ～2015.9
苦情件数(*1)						
うち規則施行前 の行為(*2)						
(参考) 総苦情件数(*3)						

社内規則施行年月日 年 月 日

(特記事項)(*4)

<記入要領>

(*1)・苦情申し出時点で 75 歳以上の顧客の、勧誘留意商品の勧誘又は約定に関する苦情件数を記入してください。苦情は、自社で定めた苦情の定義に該当するもので結構です。また、「勧誘又は約定に関する苦情」という区分をしていない場合は、それに類すると考えられる区分に置き変えてください。なお、事務手続き制度や役職員の応接に関する苦情等は極力含まないようにしてください。

・勧誘留意商品は、自社で定めた商品(*4も参照してください)で結構です。

なお、勧誘留意商品に上場商品(株式、ETF、REIT、市場デリバティブ取引等)を含めている場合は、当該苦情件数を除外してください。また、勧誘留意商品の苦情件数の把握が困難な場合は、75 歳以上の顧客の苦情件数から、「上場商品、国債、普通社債、公社債投信(MMF・MRFを含む。)」を除いた件数を記入してください。これらの集計が

困難な場合は、(*4)に従って集計してください。

- ・本人からの苦情だけでなく、ご家族等からの苦情も含めてください。
- ・同一顧客の同一案件についての苦情は、1件とし、最初に申し出のあった日を基準として記入してください(可能な範囲で)。

(*2)「規則施行前の行為」については、当該苦情の原因となった勧誘又は約定の行為が社内規則施行前であることが明らかである件数を記入してください。

(*3) 顧客の属性、苦情の内容を問わず、苦情総件数を記入してください。

(*4) ・(*1)の欄の集計が困難な場合は、集計可能な件数を記入し、その元となる商品の特記事項欄に記入してください(例、「株式も含まれている。」「公社債投信も含まれている。」等)。

・社内規則の施行日が上記表のいずれかの区分の中途となる場合は、可能であれば、当該区分について、施行日前と施行日後の件数の内訳を特記事項欄に記入してください(2014年1月1日に社内規則を施行した場合の記入例:2013年10月1日~12月31日の苦情5件、2014年1月1日~3月31日の苦情1件、等)。

(2) 苦情内容について(番号で回答してください。)

- ①大幅に変化が認められる。
- ②従来(社内規則施行前)とは異なる苦情内容が散見される。
- ③変化は見られない。

回答 _____

①又は②と回答された協会員は、その内容(具体例等)を記入してください。

--

3. 社内規則の遵守状況について

社内規則施行後から現在までの間、社内検査等における当該社内規則違反の指摘件数や指摘内容について変化はありますか。

(1) 指摘件数について(番号で回答してください。)

- ①増加した。
- ②変わらない。
- ③減少した。

回答 _____

★上記回答の元となった指摘件数について記入してください。

	2012.10 ～2013.3	2013.4 ～2013.9	2013.10 ～2014.3	2014.4 ～2014.9	2014.10 ～2015.3	2015.4 ～2015.9
指摘件数(*1)						

社内規則施行年月日 年 月 日

<記入要領>

(*1) 社内規則施行日(1の(*3)で記入いただいた日)以前の欄への記入は不要です(“－”等の入力も行わないでください)。

(2) 指摘内容について(番号で回答してください。)

① 指摘内容が変わってきている。

② 変化は見られない。

回答 _____

①と回答された協会員は、その内容(具体例等)を記入してください

4. フォローアップについて

監督指針において示されている高齢顧客に対する商品販売後におけるフォローアップについて回答してください。

(1) フォローアップに関する方法・内容等について(番号で回答してください。)

① 具体的な方法・内容を定めている。

② 具体的な方法・内容は定めていないが、フォローアップの重要性は周知徹底している。

③ 具体的な方法・内容は定めておらず、営業部店又は営業員の自主性に任せている。

回答 _____

(2) フォローアップの内容について(番号で回答してください。)

上記(1)で①と回答された協会員は、その内容(具体例等)について回答してください。

① 勧誘留意商品のみを対象としている。

② 勧誘留意商品以外も対象としている。

回答 _____

具体的なフォローアップの内容や方法について記入してください(勧誘留意商品、それ以外の商品により、方法・内容が異なる場合は、その内容も記入してください)。

5. 独自の取り組みについて

高齢顧客への勧誘及び取引に関し、日証協 GL の手続きや監督指針(フォローアップ)とは別に自社で取り組んでいる施策について回答してください。

(1)独自の取り組み施策について(番号で回答してください。)

①日証協 GL の手続き以外に社内規則や制度等(フォローアップ以外のもの)を設けている。

②特に設けていない。

回答

①と回答された協会員は、その内容(具体例等)を記入してください。

6. 日証協 GL へのご意見

日証協 GL に基づき、社内規則を制定し実施いただいている中で、諸手続きや営業員の行動等に関して、お客様の声及び社員の声があればお聞かせください。

(1)お客様の声

(2)社員の声

質問は以上です。ありがとうございました。