

勧誘行為等の判断基準要領

 大起証券株式会社

『勧誘行為等の判断基準要領』は、皆さんが日常の営業活動でお客様に接する場合の、【心構えと留意点】を当社の勧誘方針に基づきまとめました。

問題点を全て網羅している訳ではありませんので、自分だけで判断が難しい時は、必ず上司に報告・相談をして下さい。また、上司は適切な助言・指示等をして、最終の結果までを確認して下さい。

対応の如何によっては、会社が重大な影響を受ける事項ですから、常日頃から意識して下さい。

また、新たに不招請勧誘の禁止が導入されましたので注意点を加えております。

事例・意見をもとに、特に【再勧誘の禁止】に係る事項をステップ毎にまとめましたので、営業活動時の判断基準（勧誘拒否者リストへの記載すべきかどうか）として役立ててください。

I 不招請勧誘の禁止について

- ・商品先物取引契約の締結の勧誘を要請していない個人顧客に対し、「訪問し、又は電話をかけて」当該商品先物取引契約の締結の勧誘（商品先物取引契約の締結を目的とした勧誘、受託意思の確認や適合性の確認）を含む一切の行為をすることはできません。

1, 初回連絡時に、資料送付について「明確な断り」があった場合

- ・勧誘拒否者リストに記載し、発信規制システムに登録する。

2 資料送付後の連絡時に「明確な断り」があった場合

- ・勧誘拒否者リストに記載し、発信規制システムに登録する。

3, セミナー参加時に「商品先物取引セミナー」アンケートに、依頼しないとチェックを入れている場合

- ・勧誘拒否者リストに記載し、発信規制システムに登録する。

不適格者・セミナーアンケート徴収（今後拒否）・セミナーアンケート未徴収

4, 招請訪問時「商品先物取引の説明・勧誘依頼確認書」の提出がない場合

①「マーケティング（挨拶、自己紹介等）で不適格者と判断」

- ・面談を中止し、速やかに退去する。

- ・勧誘拒否者リストに記載し、発信規制システムに登録する。

②「マーケティング（挨拶、自己紹介等）で顧客の気が変わり明確な断り」

- ・面談を中止し、速やかに退去する。

- ・勧誘拒否者リストに記載し、発信規制システムに登録する。

5, 招請訪問時「商品先物取引の説明・勧誘依頼確認書」を提出したが「明確な断り」があった場合

①「面談中に不適格者と判断」

- ・面談を中止し、速やかに退去する。
 - ・勧誘拒否者リストに記載し、発信規制システムに登録する。
- ②「面談中に明確な断り」
- ・面談を中止し、速やかに退去する。
 - ・勧誘拒否者リストに記載し、発信規制システムに登録する。

II アポイント時における注意点並びに事例

【注意点】

電話では相手が見えませんが、相手が目の前に居る事を想定して誠実に話さなければなりません。足を組んだり、背中を曲げたり、煙草や口に物を含んでの電話は『声』にその態度や気持ちが表れます。

- ・『会社を代表している』気持ちで電話をする。
- ・相手にとっては、突然であり初めてだと言うことを考えて対応する。
- ・失礼とならない様、常に丁寧な『言葉遣い』をする。
- ・相手の『語調』や周囲の『音』にも気をつける。
- ・勧誘方針『（6）お客様から事前に具体的な指示又は承諾を受けることなく、お客様が迷惑を覚えるような時間帯尾（原則として午後9時から午前8時まで）に電話又は訪問による勧誘は行いません。』をふまえ、業種・職種等から判断して、迷惑とならないと思える時間帯にする。なお原則として午後9時から午前8時までは行わない。
- ・本人が不在等で再度連絡する場合は、取次者にもお礼を述べる。

【拒否事例】

明確な「断り」がある。⇒『勧誘拒否者リスト』に記載し、発信規制システムに登録する。

- ① 社名を告げた段階で電話をきられる。
- ② 「氏名」の削除を求められる。→ 謝罪し『勧誘拒否者リスト』に記載し発信規制システムに登録する旨を伝える。
- ③ 「取引するつもりはありません。」
- ④ 「結構です。」
- ⑤ 「やりません。」
- ⑥ 「二度と電話するな。」等のお叱りを受ける。→ 丁寧に謝罪する。
- ⑦ 経験者等で商品先物取引を理解していると思われる方が「ハッキリ」と断わりの反応をされた。
- ⑧ 「上司に代われ。」等のお叱りを受ける。→ 上司（原則マネージャー）が謝罪する。

- ⑨ 「名前の出所」等を尋ねられる。→ 使用している「名簿」を伝えて反応を確かめる。→ 反応内容により対処する。
- ⑩ 怒り出す。→ とにかく謝罪する。場合によっては上司に代わる。
- ⑪ 業界批判及び当社批判。→ 相手の話を聞く。→ 内容によって対応する。
- ⑫ 迷惑電話として、公的機関に届ける。→ とにかく謝罪する。場合によっては上司に代わる。
- ⑬ 資料の送付等を述べたところ断られる。
- ⑭ 送付した資料等が受け取り拒否となる。
- ⑮ 勤務先の方針で、出来ない・やらない。→ 内容によって対応する。

※ 上記記載状況における留意点

- ・ 相手の反応（語気・語調）に注意して対応する。
- ・ 特に会話がつながらない様な場合は、謝罪するとともに、速やかに丁寧な対応をしなければならない。
- ・ 今後連絡等をしないように、社内において処理対応する旨を伝える。
- ・ 場合によっては上司と直接訪問して謝罪する。（⑥ ⑧ ⑨ ⑩ ⑪ ⑬）
- ・ 相手の話を最後まで聞き（こちらから一方的に電話を切らない事）、真摯な態度で対応する。
- ・ 自分で判断が難しい場合は必ず上司に報告し相談する。

一般的な反応で、真意を確かめるため「質問」等をするが「会話」が繋がらず、「断り」に類する言葉が続く場合 ⇒ 『勧誘拒否者リスト』に記載し、発信規制システムに登録する。

- ① 興味・関心がない。
- ② 資金的に難しい。
- ③ 余裕がない。
- ④ 時間がない。
- ⑤ 以前経験した。
- ⑥ 以前に取引内容の説明を受けた。
- ⑦ よく分からない。

※ 上記記載状況における留意点

- ・ 「語気」「語調」に注意して対応する。
- ・ 当方からの一方的な話（強引）にならない様に注意する。
- ・ 会話がつながらない様な場合は速やかに丁寧な対応をしなければならない。
- ・ 場合によっては、今後連絡等をしないように、社内において処理対応する旨

を伝える。

- ・ 自分で判断が難しい場合は必ず上司に報告し相談する。

Ⅲ 面談時における注意点並びに事例

【注意点】

- ・ 身だしなみ・服装は「清潔・上品・調和」に気をつける。
- ・ 相手の態度（応対）に拘わらず、始め・終わりの挨拶・お礼をする。
- ・ 時間に余裕を持って行動する。
- ・ 約束した時間は厳守（5分前）する。
- ・ 時間の変更等は厳禁、必要が生じた場合は事前に必ず連絡し謝罪する。
- ・ 時間配分に注意する、長引く場合は了解を得る。

【拒否事例】 ⇒ 『勧誘拒否者リスト』に記載し発信規制システムに登録する。

- ① 「不適合者」であることが判明した。
- ② 面談の途中で席を立たれた。
- ③ 取引説明中に、商品先物取引はやらないとの明確な反応。
- ④ 取引説明後に、商品先物取引はやらないとの明確な反応。
- ⑤ 面談後に使用した資料等の受け取りを辞退。
- ⑥ 面談後の連絡（電話・資料等の送付）を辞退。
- ⑦ 第三者が介入し、取引に参加しないよう注意する。 → 本人の意思を確認。
- ⑧ 面談後資料等を送付したが、受取を拒否された。

※ 上記記載状況における留意点

- ・ 相手の話を良く聞く。
- ・ 相手の立場・状況を尊重して話をすすめる。
- ・ どの様な場合でも、真摯な態度で接する。

Ⅳ 継続的連絡時等の事例

【勧誘拒否事例】 ⇒ 『勧誘拒否者リスト』に記載し発信規制システムに登録する。

- ① 遠慮する。
- ② やはり難しい。
- ③ 相談したが出来ない。
- ④ 必要な時はこちらから連絡する。
- ⑤ もういいよ。

- ⑥ 居留守を使われる。
- ⑦ 他の人にあたって下さい。
- ⑧ FAX やメールで断りがある。

※ 上記記載状況における留意点

- ・ 取引内容等を理解した上での対応あることを考え、慎重に対応する。
- ・ 相手の立場・状況を尊重して話をすすめる。
- ・ どのような場合でも、真摯な態度で接する。

登録外務員は、必ず読むことを義務づけます。また、必ずこれに沿った顧客対応をして下さい。間違った対応の結果が【再勧誘の禁止＝法令違反】となった場合、該当した外務員個人の責任では済まされない事態になります。各部責任者は、所属員に周知徹底をお願いします。

H25. 06. 25