

平成19年3月29日付けで、会員に対し、次のとおり「商品取引トラブル解消に向けての一層の取組みについて」の要請を行いました。

1. 再勧誘禁止の徹底について

(1) 勧誘（委託）拒否者への再勧誘の防止策について

① 発信規制システムを導入している会員について

ア 勧誘（委託）拒否者の発信規制システムへの入力時期について

発信規制システムを有効に機能させるため、拒否者の情報を直ちに入力するための手順等について一層の改善を図ること。

イ 発信規制システムと携帯電話や訪問勧誘との連携について

発信規制システムと携帯電話及び訪問による勧誘との連携が図られるよう一層の改善を図ること。

② 発信規制システムを導入していない会員について

次の点について再勧誘の防止のための実効性ある対策を講ずること。

ア 拒否者リストを迅速に作成し、関係部署に迅速に周知すること。

イ 拒否者の周知徹底を効果的に行うため、リストの閲覧、メール、ファックス等による周知のほか、事務所内に掲示する等により何時でも拒否者を確認できる環境を整備すること。

ウ 同一顧客に対して外務員が重複して勧誘することのない方策を講じ、その徹底を図ること。

(2) 勧誘（委託）拒否に係る判断基準の策定等について

① 判断基準の設定とその周知徹底等

顧客の発言例を踏まえて勧誘又は委託を拒否する発言を具体的に示す判断基準を設定し、社内研修等において全外務員に周知徹底してその遵守を図ること。

② 勧誘に係るチェック体制の整備

外務員の勧誘の際における顧客とのやりとりについて業務日誌にできるだけ詳細に記入させ、当該記録を常にチェックすること。また必要に応じ、録音等により記録を残すなど、外務員の勧誘の状況を日常的にチェックする体制を強化すること。

2. 商品取引事故等の実効性ある再発防止体制の整備について

商品取引事故等について速やかに経営トップに報告が行われる体制を整備するとともに、専門の部署や専門の委員会を設置すること等により事故の発生原因を分析しそれに応じた業務の改善を迅速に行うなど実効性ある事故の再発防止体制を整備すること。

3. 法令違反者等に対する適切な社内処分の実施

事故の再発防止の観点から、違反等行為に関して社内でその原因を調査・分析を行うほか、違反等行為の抑止効果の観点からも、法令等の規制措置に違反する行為があった場合における各社の社内処分の実施の徹底と事柄に応じた処分内容の強化を行うこと。

以 上