

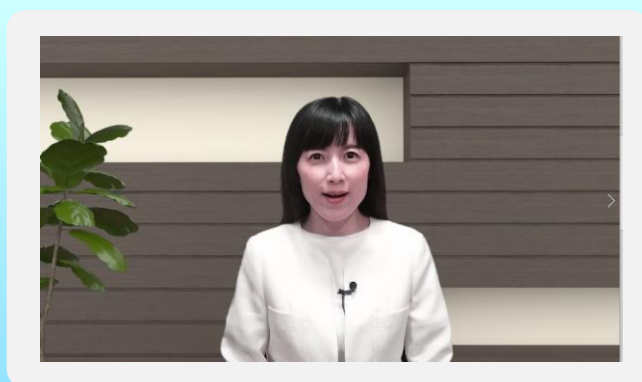
# 2023年度版

～毎年100社以上のご利用実績～

# 研修用ビデオ教材のご案内

外務員資質向上研修（投資信託／国債）

生命保険 継続教育研修



顧客本位の業務運営に関する原則

原則6【顧客にふさわしいサービスの提供】

金融事業者は、顧客の資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズを把握し、当該顧客にふさわしい金融商品・サービスの組成、販売・推奨等を行うべきである。

2016年の保険業法改正（意向把握義務の導入）

当社は、金融機関の皆様にご研修・モニタリング・コンサルティングサービスを提供してきた経験を活かし、金融商品販売や税制に関し、法令遵守のポイントや制度改正の概要を、事例を通じて学習できる研修教材を作成し、毎年数多くの金融機関の皆様にご利用いただいています。

動画はDVD・ストリーミング、確認テストはPDF・Web、いずれの対応も可能です。

本教材は、外務員資質向上/生命保険継続教育研修用の教材としてのみならず、営業担当者のスキルアップ教材としてもご活用いただけますので、この機会にご利用をご検討ください。

# 教材の特徴と構成

- 教材の特徴**
  - 預り資産業務の主要商品「投資信託」「国債」「生命保険」を提供
  - ロールプレイング等の再現事例を多数取り入れた実践的内容
  - 販売担当者向け営業研修にも利用可能
- 教材の構成**
  - 提供形態 DVD／ストリーミング
  - 研修用レジュメ PDF等のデータ納品
  - 確認テスト ペーパー（20問のテストを3パターン用意）／Web（マスター問題60問から20問をランダム出題）
- ビデオ教材ご利用のメリット**
  - 集合研修と比較した場合の実施コストの削減
  - 研修教材や問題作成にかかる負担の軽減
  - 研修内容の均一化を図ることができ、部支店単位の柔軟な運営が可能

これまでに40行以上の金融機関様で実施実績のある「モニタリングサービス」において顕在化した、実際に現場で起こりがちな事例等を再現アニメ動画として掲載

## 外務員資質向上研修（投資信託）

最近の傾向として、法令等の違反にはならないものの、顧客本位の業務運営の観点から考えて、好ましくない、適切とは言えない事例が増えています。これらについて、事例を交えながら問題点や改善点を様々な視点から解説します。アフターフォローでは、お客様のポートフォリオの確認と最適化のための提案について、高齢顧客取引では、高齢顧客ルール遵守のみに捉われない、顧客本位の業務運営の観点から解説します。

2024年1月から始まる新しいNISA制度についても制度の詳細や注意事項を説明します。○：再現例

テーマ	概要
顧客本位の業務運営	金融庁検査や日本証券業協会の監査、金融ADR等で違反や問題として取り上げられる事項の最近の傾向について解説します。 ○NISA口座を案内しないで投信を購入し苦情となるケース（悪い例）
顧客にふさわしいサービスの提供	苦情となった事例を「適合性の4要素」や「顧客本位の業務運営」に照らして、どこが問題であったかを解説します。また、顧客の視点に立って、ニーズを把握するためのポイントを説明します。 ○高リスクの商品を購入させられたと苦情になったケース（悪い例）
アフターフォロー	保有商品の基準価額やマーケットの動向を伝えるだけではなく、お客様のポートフォリオを確認したうえで行うアフターフォローのポイントについて解説します。 ○投資信託の解約を止めて苦情となるケース（悪い例）
ポートフォリオの最適化	長期分散投資の実現のため求められる「ポートフォリオの最適化のための提案」について、アフターフォローで実践している事例を見ながら学習します。 ○ポートフォリオの最適化のための提案（良い例）
高齢顧客取引	高齢顧客取引における注意点を顧客本位の業務運営の観点から解説します。また高齢顧客取引でトラブルを回避するために工夫できそうなポイントも取り上げます。 ○高齢顧客の家族からの苦情（悪い例）
新しいNISA制度 (令和5年度税制改正より)	2024年1月からスタートする新しいNISA制度について、制度の詳細を解説します。また従来のNISAと異なる点や注意事項についても説明します。 ○新NISAの説明不足で投信購入後に苦情となるケース（悪い例） ○従来のNISAで定時定額積立をしていた毎月分配型の投資信託が特定口座での購入となり苦情となるケース（悪い例）

## 外務員資質向上研修（国債）

相対的に安全性の高い個人向け国債や新窓販国債ですが、お客様には適切な説明を行う必要があります。商品概要や販売時の注意点等として、説明すべきポイントを確認します。またマネロン対策として重要な住所不明顧客の取扱いや、2021年末のマイナンバー猶予期間終了後の、営業店での対応について解説します。○：再現例

テーマ	概要
個人向け国債の商品概要	個人向け国債の商品概要（期間・固定金利か変動金利か・利率の決まり方・最低金利保証・一般の債券との違い等）を解説します。 ○個人向け国債と定期預金の違いについての説明（良い例・悪い例） ○個人向け国債の商品概要の説明（良い例）
中途換金調整額	個人向け国債の販売に際して最も注意すべき点の一つである中途換金調整額の概要と注意点について解説します。 ○中途換金調整額の説明（良い例・悪い例）
金融商品取引法（契約締結前交付書面）	契約締結前交付書面の記載事項や簡潔な情報提供の例を解説します。 ○契約締結前交付書面の説明（良い例・悪い例）
個人向け国債の税金	個人向け国債の税金について中途換金調整額の税金の取扱いやどのようなときに確定申告をすると良いか等について解説します。 ○個人向け国債の税金に関する説明（悪い例）
新窓販国債の商品概要	新窓販国債の商品概要（期間・利率の決まり方・中途売却・金利変動の影響等）を解説します。 ○金利上昇の影響の説明（良い例）
新窓販国債の税金	新窓販所国債の税金について解説します。
マネロン対策としての住所不明顧客の取扱い	口座開設後に住所不明となった顧客に、確認の連絡もせず非対面取引等を継続させることは、マネロン対策の観点で重大問題になる懸念があります。該当事例と、その適切な対応について解説します。
マイナンバーの猶予期間終了後の対応	マイナンバーの猶予期間終了後の法令上と実務上の違い、営業店での対応について解説します。

## 生命保険 継続教育研修

最近のADR（裁判外紛争解決手続）で取り扱われたトラブル事例では、フィデューシャリー・デューティーにもとづく理由で、金融機関が解決金を支払う結果となるものが増えています。これら事例を紹介し、顧客本位の業務運営と関連づけて解説します。今回はフォローアップ事例を多く取り上げています。○：再現例

テーマ	概要
保険商品の苦情動向と高齢顧客への募集	国民生活センターや全国銀行協会等に寄せられる保険募集の苦情・相談の動向と、事例を通して高齢顧客募集における様々な課題を取り上げます。 ○商品誘導と不十分なリスク説明・家族同席対応が招いたトラブル事例
フィデューシャリー・デューティーの実践	保険募集人にとって重要な「顧客のふさわしいサービスの提供」等を取り上げ、顧客意向の把握時の留意点を取り上げます。 ○不十分な意向把握にもとづく商品絞込みが招いたトラブル事例
公的年金制度を踏まえた保険募集	監督指針求められるようになった公的保険制度を踏まえた保険募集の中から、公的年金制度を取り上げ、生保協会が作成したチラシや『公的年金シミュレーター』『ねんきん定期便』を取り上げ、案内します。
フォローアップの必要性	特定保険をご契約いただいた顧客に対するフォローアップの必要性について、事例を通して解説します。 ○担当者交替によるフォローアップ欠如が招いたトラブル事例
フォローアップ時の対応策の提案①	フォローアップ時に顧客への対応策を提示する際、留意すべき事項（複数の選択肢や費用の説明）を事例を通して解説します。 ○偏った対応策の提示と解約時費用の説明不足が招いたトラブル事例
フォローアップ時の対応策の提案②	フォローアップ時に顧客に対して解約を提案する際、留意すべき事項（解約時の課税関係）を事例を通して解説します。 ○解約時の課税関係の説明が誤認を招いたトラブル事例

教材	費目	料金（税込）	備考
外務員 資質向上研修 （投資信託）	基本利用料（DVD）	275,000円	100枚までの均一料金 研修用レジュメ/確認テストはデータ納品
	追加料金	1,100円	納品枚数が100枚を超える場合 1枚あたりの追加料金
外務員 資質向上研修 （国債）	基本利用料（DVD）	110,000円	30枚までの均一料金 研修用レジュメ/確認テストはデータ納品
	追加料金	1,100円	納品枚数が30枚を超える場合 1枚あたりの追加料金
生命保険 継続教育研修	基本利用料（DVD）	275,000円	100枚までの均一料金 研修用レジュメ/確認テストはデータ納品
	追加料金	1,100円	納品枚数が100枚を超える場合 1枚あたりの追加料金
確認テスト （Web方式）	ID利用料 （1 IDあたり）	242円	管理者IDは無料 詳細は営業担当者にお問い合わせください。

※上記は一括納品の場合です。個別納品の場合は別途料金を頂戴します。

※DVDで納品の場合、研修用レジュメ/確認テストはPDFデータで納品します。

※各教材ごとのDVD枚数上限を超過した場合には、1枚あたり1,100円を申し受けます。

※確認テスト（Web方式）は1IDあたりご利用料を頂戴します。

## セット特別料金（税込）

資質向上研修（投資信託）と生命保険継続教育研修の同時購入料金

合計：55万円 のところ 44万円でご提供します。

## 《 動作環境とご利用条件（ストリーミング・確認テストWeb方式をご利用の場合） 》

### 動作環境

- ・当社eラーニングサイトを快適にご利用いただくために、必要な動作環境を右記または <https://www.artis.co.jp/environment/spec.pdf> でご確認ください。

### ご利用条件

- ・本教材の内容の無断転載等を禁止します。
- ・本サービスご利用時の通信にかかる費用は、お客様のご負担となりますのでご了承ください。



## お問い合わせ

アーティス株式会社  
<https://www.artis.co.jp>



株式会社アーティスソリューションズ  
<https://www.artis-sol.co.jp>



本社 東京都港区南青山1-2-6  
名古屋支店 名古屋市中区錦3-5-31  
大阪支店 大阪市淀川区宮原4-1-4  
仙台オフィス 仙台市若林区清水小路6-1  
福岡オフィス 福岡市博多区博多駅前4-16-6

ラティス青山スクエア  
オーキッドプレイス名古屋錦ビル  
KDX新大阪ビル  
ステュディオ仙台  
オフィスニューガイア博多駅前

tel : 03-5410-9300  
tel : 052-253-7105  
tel : 06-6152-8021  
tel : 022-721-2051  
tel : 092-418-7325

アーティスソリューションズは  
プライバシーマークの認定企業です



10861712

2023.05