



【講師用資料】 誠実な説明とは

【1ページ】

コンプライアンス研修用資料 1

誠実な活動

誠実な説明とは

【研修について】

- ・本研修の目安時間は、15分間です。
- ・講師の指示に従って、本資料を読み進めてください。
(勝手に本資料を読み進めないでください。)

進行シナリオ

1 タイトルと研修の注意事項(以下)を話す。

本日は「誠実な説明とは」について、研修を行います。
研修の時間は15分程度ですので、学習したことをしっかり覚えるようにしてください。

また、お配りした資料は、私の指示に従って、めくってください。勝手にめくって
読み進めないようにお願いします。
では、資料を1枚めくって、2ページを見てください。

2 資料を一枚めくる。

【社内・代理店限】

【2ページ】

【本研修の目的】

- ・隣の人や、後ろの人と意見交換をしながら、学ぶことを目的としています。積極的に発言しましょう。

進行シナリオ

1 研修の目的(以下)を話す。

この研修は、両隣や後ろの人と意見を交換しながら進めていきます。研修中には、いくつかの質問があります。正解・間違いは問いませんので、周りの人と積極的に意見交換してください。

では、3ページに移ってください。

2 3ページに移る。

【社内・代理店限】

誠実な説明とは

ケース1:都合の悪い情報を伝えずに消費者と契約を結ぶと

不動産会社に勤めるAさんは、視界を遮るものがないため眺望が良い点をアピールして、見込み客にマンションの一室を紹介。反応は良好で、購入したいとの申し出を受けました。

Aさんは、その一室の前に大きなビルの建設予定があり、眺望が損なわれるおそれがあることを知っていましたが、「確認されなかったから、伝えなくていいか」と考え、契約手続きを進めました。

Q1
Aさんは顧客にとって不利益になる情報を伝えずに契約をしました。
このような契約には、どのような問題があるでしょうか？

意見がなかなか出ない場合は、「消費者が企業と契約をするとき、両者の間には持っている情報の質・量や交渉力に格差がありますよね。消費者を守るような法令はないのでしょうか。また、信用面でも問題がありそうです。」など、発言をしやすい問い合わせを行ってください。

【社内・代理店限】

進行シナリオ

1 問題を出す。(以下を話す)

ケース1:都合の悪い情報を伝えずに消費者と契約を結ぶと
不動産会社に勤めるAさんは、視界を遮るものがないため眺望が良い点をアピールして、見込み客にマンションの一室を紹介。反応は良好で、購入したいとの申し出を受けました。

Aさんは、その一室の前に大きなビルの建設予定があり、眺望が損なわれるおそれがあることを知っていましたが、「確認されなかったから、伝えなくていいか」と考え、契約手続きを進めました。

さて、皆さんに質問をします。

「Aさんは顧客にとって不利益になる情報を伝えずに契約をしました。
このような契約には、どのような問題があるでしょうか？」
30秒程度で、考えてみてください。

2 30秒程度待ち、以下を話す。(1名に発表してもらう)

いろいろな意見が出たようですね。
ではどのような問題があるかを発表してください。

3 発表を聞いて、以下を話す。

ありがとうございました。では、資料を1枚めくって、4ページで解答を確認してみましょう。

4 資料を一枚めくる。

誠実な説明とは 4

A 1 次のような問題があります。

■法的な問題がある
契約の目的になるものの内容や取引条件であり、消費者が契約を締結するかどうかの判断を左右すると客観的に考えられるような事項を「重要事項」といいます。
事例の場合は、「眺望」が重要事項です。これについて「利益となる旨」(視界を遮るものがないため眺望が良い点)のみを告げ、「不利益となる事実」(大きなビルの建設予定があり、眺望が損なわれるおそれがある点)を告げなかった※場合は、消費者契約法の「不利益事実の不告知」に該当し、消費者は契約を取り消すことができます。
※:故意に告げなかった場合だけでなく、重大な過失によって告げなかった場合も同様です。

■消費者の信頼を損なう
消費者は製品やサービスについての誠実な説明を期待しており、不利益な事実が隠されていると知った場合、その企業やブランドに対する信頼を損ないます。

 消費者に対して誠実であることは、ビジネスの基本です。正しい情報を伝えずに製品やサービスを販売することは、消費者に対して不誠実な行為で、販売員としての責任を果たしていません。

【社内・代理店限】

進行シナリオ

1 解答を話す。(以下を話す)

次のような問題があります。

■法的な問題がある

消費者契約法上の問題があります。契約の目的になるものの内容や取引条件であり、消費者が契約を締結するかどうかの判断を左右すると客観的に考えられるような事項を「重要事項」といいます。事例の場合は、「眺望」が重要事項です。これについて「利益となる旨」(視界を遮るものがないため眺望が良い点)のみを告げ、「不利益となる事実」(大きなビルの建設予定があり、眺望が損なわれるおそれがある点)を告げなかった※場合は、消費者契約法の「不利益事実の不告知」に該当し、消費者は契約を取り消すことができます。

※:故意に告げなかった場合だけでなく、重大な過失によって告げなかった場合も同様です。

■消費者の信頼を損なう

消費者は製品やサービスについての誠実な説明を期待しており、不利益な事実が隠されていると知った場合、その企業やブランドに対する信頼を損ないます。

消費者に対して誠実であることは、ビジネスの基本です。正しい情報を伝えずに製品やサービスを販売することは、消費者に対して不誠実な行為で、販売員としての責任を果たしていません。

では、5ページに移ってください。

2 資料を一枚めくる。

誠実な説明とは

消費者契約法とは

消費者と企業が契約をする際、持っている情報の質・量や交渉力には格差があります。そのため、消費者の利益を守るために定められたのが消費者契約法です。同法では、消費者が企業からの勧誘に際して次のような行為をされたことで、事実の誤認等をして契約した場合、これを取り消すことができる旨を定めています。

- ・ 嘘を言われた
- ・ 不利になることを言われなかった
- ・ (金融商品などが)必ず値上がりすると言われた

 上記に留意して、企業は消費者に対して、適切な説明等を行わなければなりません。

進行シナリオ

1 以下を話す。

消費者と企業が契約をする際、持っている情報の質・量や交渉力には格差があります。そのため、消費者の利益を守るために定められたのが消費者契約法です。同法では、消費者が企業からの勧誘に際して次のような行為をされたことで、事実の誤認等をして契約した場合、これを取り消すことができる旨を定めています。

- ・ 嘘を言われた
- ・ 不利になることを言われなかった
- ・ (金融商品などが)必ず値上がりすると言われた

上記に留意して、企業は消費者に対して、適切な説明等を行わなければなりません。

では、6ページに移ってください。

2 資料を一枚めくる。

【6ページ】

誠実な説明とは

企業同士の取引における説明は

消費者契約法は、企業と消費者の間の契約に対して適用される法律です。では、企業同士の場合、売り手には説明に関する義務はないのでしょうか？

義務がない場合でも、誠実に説明すべきです。企業であっても知識が豊富とは限りません。ビジネスを長期的な視点で見た場合、顧客との信頼関係を築く上で、誠実な説明は欠かせません。また、トラブル防止の側面もあります。



6

進行シナリオ

1 以下を話す。

企業同士の取引における説明は

消費者契約法は、企業と消費者の間の契約に対して適用される法律です。では、企業同士の場合、売り手には説明に関する義務はないのでしょうか？

義務がない場合でも、誠実に説明すべきです。企業であっても知識が豊富とは限りません。ビジネスを長期的な視点で見た場合、顧客との信頼関係を築く上で、誠実な説明は欠かせません。また、トラブル防止の側面もあります。

では、7ページに移ってください。

2 資料を一枚めくる。

誠実な説明とは

ケース2:誠実に説明をしたつもりだったけど

Bさんは法人を相手に、システム構築の営業をしています。必要事項はすべて誠実に説明し、顧客も理解している様子でした。しかし、契約から数週間後に問い合わせがあり、顧客からは「聞いていない」「知らなかった」とクレームを受けてしまいました。

Q2

説明していたはずなのにクレームが寄せられたのは、なぜでしょうか？



意見がなかなか出ない場合は、「説明の仕方に問題があります。たとえば専門用語が多いといった原因が挙げられます。他にも考えてみてください」など、発言をしやすい問い合わせを行ってください。

進行シナリオ

1 問題を出す。(以下を話す)

ケース2:誠実に説明をしたつもりだったけど

Bさんは法人を相手に、システム構築の営業をしています。必要事項はすべて誠実に説明し、顧客も理解している様子でした。

しかし、契約から数週間後に問い合わせがあり、顧客からは「聞いていない」「知らなかった」とクレームを受けてしまいました。

さて、皆さんに質問をします。

「説明していたはずなのにクレームが寄せられたのは、なぜでしょうか？」
30秒程度で、考えてみてください。

2 30秒程度待ち、以下を話す。(1名に発表してもらう)

いろいろな意見が出たようですね。

ではクレームが寄せられたのは、なぜかを発表してください。

3 発表を聞いて、以下を話す。

ありがとうございました。では、資料を1枚めくって、8ページで解答を確認してみましょう。

4 資料を一枚めくる。

【8ページ】

誠実な説明とは

8

A 2 たとえば、次のような原因が挙げられます。



専門用語が多く、意味が伝わっていない

相手の状況や理解度に合わせた説明ができない

説明が長すぎて途中から伝わっていない

説明資料が文字だらけで読みにくい

Bさんは誠実に情報提供をしたつもりでしたが、相手は適当にうなずいていただけで、それを理解できていませんでした。理解ができていなければ、情報提供は意味を持たず、説明できたとはいえない。

進行シナリオ

1 解答を話す。(以下を話す)

たとえば、次のような原因が挙げられます。

- 専門用語が多く、意味が伝わっていない
- 相手の状況や理解度に合わせた説明ができない
- 説明が長すぎて途中から伝わっていない
- 説明資料が文字だらけで読みにくい

Bさんは誠実に情報提供をしたつもりでしたが、相手は適当にうなずいていただけで、それを理解できていませんでした。理解ができていなければ、情報提供は意味を持たず、説明できたとはいえない。

では、9ページに移ってください。

2 資料を一枚めくる。

誠実な説明とは

人が情報を理解するプロセス

人が情報を受け取り、理解し、記憶するまでのプロセスは次のようなものです。

① 視覚や聴覚など五感を通して情報を受け取る
② 知識や経験と結び付けて情報を処理し、理解する
③ 理解した情報を保存(記憶)する

相手に記憶してもらうため、①と②のポイントで工夫しましょう。次のページで説明します。

進行シナリオ

1 以下を話す。

■人が情報を理解するプロセス

人が情報を受け取り、理解し、記憶するまでのプロセスは次のようなものです。

- ① 視覚や聴覚など五感を通して情報を受け取る
- ② 知識や経験と結び付けて情報を処理し、理解する
- ③ 理解した情報を保存(記憶)する

相手に記憶してもらうため、①と②のポイントで工夫しましょう。次のページで説明します。

では、10ページに移ってください。

2 資料を一枚めくる。

誠実な説明とは

相手の記憶に残すための工夫

10

- ① 情報を伝える際、音声、文字、図、動画など、様々な表現を組み合わせて、印象に残るようにする
- ② 理解を促すため、相手が自分の知識や経験に結び付けやすいよう、次の点に留意する
 - ・ 専門用語は避け、平易な言葉を使う
 - ・ たとえ話を使う

【システムに関するたとえ話の例】

- ・ 「顧客管理システムは住所録、業務管理システムはToDoリストのようなものです」
- ・ 「システムは、積み木やレゴブロックのように、自由に拡張できます」
- ・ 「データ分析ツールは、顕微鏡のようなものです。データの中に隠れた価値を見つけることができます」

進行シナリオ

1 以下を話す。

■相手の記憶に残すための工夫

- ① 情報を伝える際、音声、文字、図、動画など、様々な表現を組み合わせて、印象に残るようにする
- ② 理解を促すため、相手が自分の知識や経験に結び付けやすいよう、次の点に留意する
 - ・ 専門用語は避け、平易な言葉を使う
 - ・ たとえ話を使う

【システムに関するたとえ話の例】

- ・ 「顧客管理システムは住所録、業務管理システムはToDoリストのようなものです」
- ・ 「システムは、積み木やレゴブロックのように、自由に拡張できます」
- ・ 「データ分析ツールは、顕微鏡のようなものです。データの中に隠れた価値を見つけることができます」

では、11ページに移ってください。

2 資料を一枚めくる。

誠実な説明とは

まとめ

- ・ 私たちは、社会の一員として「誠実な説明」の重要性を正しく理解する必要があります
- ・ 誠実な説明とは、正確な情報をわかりやすく伝えることです。単に情報を提供するだけでなく、相手に理解してもらう責任も伴います

誠実な説明は、企業の社会的責任であると共に、相手との信頼関係を築く上での基盤でもあります。



11

進行シナリオ

1 以下を話す。

まとめ

- ・ 私たちは、社会の一員として「誠実な説明」の重要性を正しく理解する必要があります
- ・ 誠実な説明とは、正確な情報をわかりやすく伝えることです。単に情報を提供するだけでなく、相手に理解してもらう責任も伴います

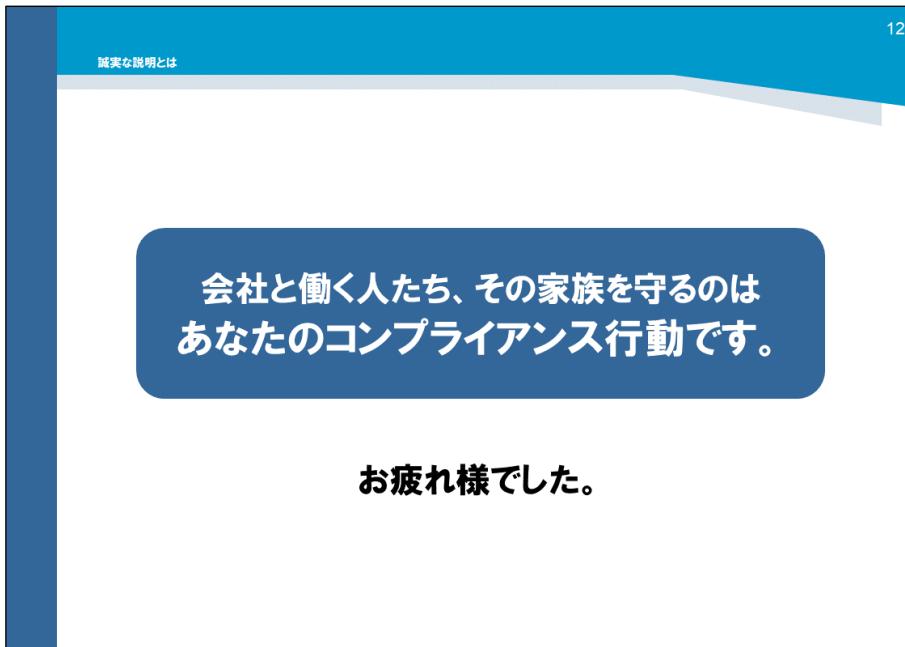
2 まとめの言葉を話す。(以下を話す)

誠実な説明は、企業の社会的責任であると共に、相手との信頼関係を築く上での基盤でもあります。

では、12ページに移ってください。

3 資料を一枚めくる。

【12ページ】



進行シナリオ

1 締めの言葉を話す。(以下を話す)

会社と働く人たち、その家族を守るのは、あなたのコンプライアンス行動です。

以上で、本研修は終わりです。お疲れ様でした。

【社内・代理店限】