

## 「第1回 市場仲介者分科会」議事概要

日 時： 平成23年1月20日（木） 13時30分～15時30分

場 所： 東京証券会館5階 第3会議室

### 次 第

1. 本分科会等の検討テーマについて
2. 証券会社等におけるリテール営業の実際について
3. 今後の予定

### 議 事

#### 1. 本分科会等の検討テーマについて

川村主査から、昨年12月16日に開催された第2回「証券市場の新たな発展に向けた懇談会」の議論の概要及び本分科会での検討テーマ等について説明が行われた。

#### 2. 証券会社等におけるリテール営業の実際について

川村主査及び事務局から、現状における投資勧誘ルールの全体像につき説明が行われた。続いて、対面取引を行っている証券会社及びインターネット取引を行っている証券会社から、それぞれにおけるリテール営業の実際について説明が行われた後、大要以下のとおり意見交換が行われた。

#### 【主な意見】

- ・ 対面証券会社のリテール営業に関し3点伺いたい。  
投資信託等の乗換えについては事前にきちんと顧客に意向確認をしているとのことだが、それについて社内的な基準はあるのか。  
苦情相談窓口を社内では設けているとのことだが、ADR制度の導入により変わったか。また、苦情相談を受ける部門は、外部の人間を入れるなど営業部門に対し独立性があるべきと思っているがどうか。  
証券会社等における人事評価制度について、営業員が法に則して慎重な勧誘を行うことは評価に結びつかないのか。
- ・ 顧客が投資信託等の乗換えをしたいという場合には、フォーマットにしたがったシス

テム的な対応があるが、基本的には顧客の適合性と乗換えが経済的な合理性を持っているかどうかで判断をする。

苦情相談窓口については、社内のコンプライアンス部門が担当しており、また窓口は独立したセクションとなっている。

人事評価制度については難しい問題であるが、投資信託 1 つとっても、取引が頻繁に行われるマーケットの中で、積極的に乗り換えたいという顧客のニーズもある。慎重な勧誘姿勢だけではなく、顧客のニーズに合わせた営業活動ができなければ長期的な信頼は得られないと考えている。

- 苦情相談窓口の独立性については以前から議論のあった話であり、苦情相談は現場の者でなければわからないという点と、一方で組織的に分離していなければならないという点に対立していた。訴訟まで行くようなケースであれば弁護士への相談や法務部が出てくることとなるが、それには至らないようなものについては社内での独立性の問題となり、その場合に議論となったのが「チェック機能を持つ部門の組織上の位置づけ」と「当該部門の人事評価の権限を誰が持つか」である。つまり、営業の責任者と内部管理の責任者が同一の系統で評価されるような場合、ややもするとアクセルとブレーキを同時に踏むようなことになりはしないかという問題であり、社内で議論を重ね、現在は社内的には独立した組織になっている。
- 社内での苦情相談窓口にあっては、外部の方がいるかどうかというよりも、その苦情相談の内容を书面化し、担当役員に上げた上で、コンプライアンス会議で問うことにしている。この方法で、社内で苦情相談の内容を共有している。
- 苦情相談については、毎月の役員会で報告するとともに、顧問弁護士に同席いただき、場合によっては意見をもらっている。監督官庁の検査の際にも求められることから、苦情相談の対応・行ったフォローアップについて記録を残している。
- 苦情相談や、建設的な改善要望など幅広い意見を受け付ける仕組みを作っている。それを基に、社内検討会を開催し、コンプライアンス部門の役員等が同席のうえ、苦情の対応、改善についてどのような方策を採るかを検討し、必要に応じて具体的な施策を実施していくようにしている。
- 苦情、相談、要望については、金融ADR制度に沿った形で記録を残すとともに、社長を含むコンプライアンスミーティングにおいて検討している。要望については別途委員会を設け対応している。

- ・ 取引所や投資信託委託会社のいくつかのアンケートで明らかになっているが、業者から投資家に対して商品の勧誘時や購入時に説明を尽くしても、その後時間が経過するとともに投資家がその内容やリスクの所在を忘れてしまうという実態もある。
- ・ 昨年導入したサービスであるが、顧客の投資目的に照らしどのようなポートフォリオが適しているか、株式・債券といったカテゴリレベルで評価するツールを作成している。
- ・ 対面証券会社にあっては、まずは顧客に対していかに分かりやすい説明をするかに尽きる。基本的には、どのように理解できるような説明を行っていくか、これをキーワードとして取り組むことが重要である。
- ・ 対面取引については、多くは担当者制度を敷いており、希望により顧客へ営業員が担当者という形で付く。顧客と担当者の中で訪問や電話を通じてフォロー等をしていくものであり、その中で情報提供はできている。担当者が付かない顧客については、ホームページからの情報提供やレポートの配信、購入商品に係る定期報告書で見ていくということだろう。また、営業店で各種セミナーも開催しており、参加いただくことで十分な情報が提供されていると考えている。
- ・ これまでどのような事例が問題となったかを調べたところ、対面取引で多くの事例があり、販売担当者が行うべきことを行っていない、そのレベルも非常に低い事例が多く見られた。また、素人からすると、口座開設にあたり必要な説明書類の実物を見ただけで、分量・文書の難しさからして厳しいと感じる。  
顧客が最終的に信頼するのは担当者の資質や能力であると思っており、「社員の能力向上」の観点は非常に重要であると思っているが、資格だけでは足りないと思っている。多くの資格を持っているから実際に役に立つかと言えばそうではなく、責任感や顧客を大切に思うマインドをいかに育てるかを考え、職人的な気質を持つ担当者を育成した方が良いのではと思う。
- ・ 我が国の証券会社に開設されている口座の母数等から考えれば、確かに裁判にまで進むトラブルは少ないと思うが、証券会社に対してどのようなクレームがあり、どのような対応をしているのかが具体的にわかると良い。
- ・ 金融庁の金融トラブル連絡調整協議会に属し、国民生活センターや全国各地の消費生活の相談窓口の情報や相談の業務に携わっている方から情報を得ている立場から申し上げますと、トラブルで表面化するのは5%より少ないと思う。表面化していないものも多くあり、対面取引・ネット取引共に様々な取組みをしていることは理解しているが、内

部管理体制をいくら整えても、運用が上手くいっていないことをどうするかを考えなければならぬ。

- ・ 金融商品取引法施行後、対面取引では、適合性の原則に基づいた対応がとられたかどうかについて、契約後に上席者がチェックしたり、録音したものをチェックしたりと非常にナイーブに対応していると思うが、特に高齢者の場合は短期記憶に問題があることが多く、その場の理解をもって理解した、というようには言えないのではないかと。
- ・ 対面取引において、高齢者に証券取引を行わせる場合のマニュアル、社内基準のようなものはあるのか。それとも、特に細かい点に注視せず、全体として適合性を見ていくということか。
- ・ 高齢者に対するルールという観点においては、様々な高齢者がいることから、一律な基準を定めるのではなく、様々な内在リスクを鑑みた上で対応している。どう内在リスクを捉えるかについては、電話ではわからないことから面談をしたり、なるべく家族を交えて取引を行うということも含めて、総合的に判断している。
- ・ 高齢者の証券取引については、社内でガイドラインを設けており、適合性の観点を中心に徹底している。
- ・ 全体としてトラブルの件数は少ないだろうと思えるが、他方で、少数ではあるが聞くに堪えないトラブルもまた起きている。針小棒大に語られてしまうと実態を見誤ることになるが、そのような中で、金融界としてはトラブルが出来る限り少なくなるよう業界全体で取り組むべきではないかと思っている。
- ・ 投資信託等のトラブルが高齢者で発生しているが、高齢者の適合性を判断する中で、公的な評価は使えないのか。要介護・要支援といったものについて顧客情報に登録した方が良いのではないかと思っている。高齢者は大人であるので、家族を交えて取引すると言っても、自分の資産を自由に使うことがなぜいけないのかとなってしまう、現実には難しい。  
また、東証アカデミーにおいても、証券投資をするうえで非常に基本的なことを若者・高齢者に段階的に学んでもらったが、そのような継続的な教育・啓蒙を行いつつ、公的判断も利用することも考えていただきたい。
- ・ 個人的には金融商品自体に問題がある場合もあると思っており、一部の銀行等が販売していたノックイン投信、プットオプションの売りが含まれているようなものは高齢者

には理解が困難な商品である。地方銀行のノックイン投信販売に関する訴訟について判決が出ていたが、支店長・販売員もリスクを正確に理解していないという状況だったそうで、わかりやすい商品の開発を業界で考えなければならない、今がそのターニングポイントであると感じている。

- 最終的には証券会社等における営業員の評価基準に入っていくかざるを得ないのではないか。金融商品取引法が施行され、販売に係る実務フローが複雑になった一方で、それを営業の現場できちんと履行できているのかという問題もあるのではないか。営業員がどのようなインセンティブを持っているかが重要で、当然証券会社等の中で利益をあげることと評価とのバランスは難しいことであると思うが、商品につき後追いで規制をかけていくような方法は、商品の種類が膨大であることから難しいと思う。
- 銀行の投資信託勧誘にあたっての流れは証券会社と基本的に同じであるが、手順が非常に細かく、それを順に踏まないと購入ができないようになっている。  
なお、ノックイン投信の取扱いは一部の銀行にはあるようだが、大半の銀行では取扱いは無いと理解している。商品性として怖いものであるという意見については、確かにそういう部分もあるかもしれないが、一方で、昨今の相場環境の中でいかに魅力ある商品を作り提供していくかという中でできた商品であり、一概にこの商品を作ったこと自体が否定されるべきものではないと思う。
- この議論も繰り返し行われてきたものであり、様々な技術革新の成果を取り入れたいというインセンティブは重要である。しかし、それがわかりにくい・危険と裏腹なものである場合に、その線引きをどう決めていくのか。広く言えば適合性の原則とはなるが、売り手も商品の内容がわからないとなると、売り手にセールス適合が無いのではと思う。
- トラブルの事例を見ると、証券投資が身近なものではないという問題があると思っている。証券会社等にとっては長い道のりとなるかもしれないが、小学校、中学校の段階から継続して教育を行い、証券投資を身近なものとする活動はできないか。
- 東証アカデミーにおいては小学生向けに出前講座を行っており、好評である。会社とは何かという観点から理解ができる内容となっており、教員の側もその有用性がわかると、毎年講座を受けさせる学校が出てきている。  
対面・非対面の観点で言えばFX取引について、インターネットのみで取引しているものについては顧客が自己責任で取引をしており、トラブルは無いと聞く。自発的か非自発的かについて差があるようであり、今後の論点になるのではないか。

### 3. 今後の予定

次回開催は2月8日（火）。

以 上

お問い合わせ先：政策本部 企画部（TEL:03-3667-8535）

本議事要旨は暫定版であるため、今後変更があり得ます。