

1. 会合名	「投資勧誘のあり方に関するワーキング・グループ」(第30回)
2. 日 時	平成26年12月3日(水)午後1時00分～1時45分
3. 議 案	1. 自主規制規則の見直しに関する提案(高齢顧客への勧誘による販売に係るガイドラインにおける「約定結果の確認・連絡」の対応について) 2. その他
	本協会では毎年4月に協会員に対し募集を行っている「自主規制規則の見直しに関する提案」において、昨年本WGにおける議論の上で制定した「高齢顧客への勧誘による販売に係るガイドライン」(以下「GL」という。)の「約定結果の確認・連絡」についての見直し提案がなされた。それを受け、事務局において本WGに対してGLに係る現況調査を行い、その結果報告をするとともに、下記のとおり、当該見直し提案に対する対応について議論を行った。 また、当該見直し提案への対応については、金融庁担当者から協会員通知で運用に係る考え方を周知する案が提案されたため、事務局にて協会員通知案を作成するとともに、改めて本WGに対して当該対応につき意見照会を行うこととなった。 1. 自主規制規則の見直しに関する提案(高齢顧客への勧誘による販売に係るガイドラインにおける「約定結果の確認・連絡」の対応について) (主な意見等) <「約定結果の確認・連絡」の対応について> 金融庁は、GLの検討段階から関与してきたが、事務局から説明いただいた現況調査を聞いてGLが概ね定着してきていると感じている。また、高齢者取引に関する証券界の取り組みについては、外部からも評価されていると認識している。 金融庁が証券会社に対して行った調査によると、顧客からの苦情発生件数は減少傾向にあるが、80歳以上の顧客からの苦情については余り減少していない。このため、金融庁としては、高齢顧客との取引については引き続き注視していきたいと考えている。なお、GLに関する苦情についても調査してみたが、平成26年上期には15件発生していたが、下期には1件のみであり、その意味でもGLは定着しつつあると考えている。 高齢顧客からの苦情があまり減っていない状況や、GLの完全施行が本年3月であり、まだ8カ月しか経過していないことを踏まえると、GL自体を見直すことには消極的な考えを持っている。しかし、GLを杓子定規に当てはめて対応することにより、高齢顧客から不満をもたれるのはGLを設けた本意ではないので、例えば約定結果の確認・連絡について、顧客から「不要」と言われたのであれば、顧客の意向を尊重する対応をとってもよいと思う。ただ、それはGLを見直すという対応よりは、むしろ、運用上の話として例外的な扱いが可能であることを会員に周知するやり方が適切ではないかと思う。ただ、その際は、運用上の例外扱いを営業員が誘導するようなことがないようにすることや、適切なモニタリングを行うことが必要と考える。(金融庁) ⇒ 見直し提案への対応に係る方法論についてご提案いただいたと理解した。つまり、約定結果の確認・連絡に係る見直しについて、GLの改訂という対応よりも協会員通知による周知対応の方が望ましいということであると理解した。顧客が「不要」と言っているにもかかわらず、GLで求められているからと言って約定結果の確認・連絡を行うことは顧客の考えを尊重していないものであるため顧客の意向に沿った対応をするべきであり、かつ、そうはいても、顧客に「不要」と言わせるように誘導することがないよう、きちんとモニタリングを行うことが必要である、という認識でよ

いか。(事務局)

⇒ そのような認識である。(金融庁)

- ・役席者による受注と約定後の連絡において、現状、一旦電話を置くといった対応をしているが、そういった点について改訂しないのか。

⇒ 「約定結果の確認・連絡」の趣旨は、2つの目的があると考えている。一つは高齢者は年々心身ともに衰えることが想定されるため、勧誘・受注時にはしっかりと理解していたと思えたものが時間を置くと覚えていないということが生じていないか確認するため、そして、もう一つは担当者自身は説明した内容を顧客が理解していると思い込んでいることが多いので別の者による理解確認が有効であると考えているためである。今回の話は、金融庁からの提案を踏まえると、顧客から、連絡不要という要望、あるいは担当者本人からの連絡が欲しいのだという要望があった場合の対応について、どのように対応すべきなのかを考えて、それを通知するものである、と認識している。一旦電話を置くといったタイミングを空ける話は別のステージの話であると思料する。(事務局)

- ・G Lを改訂せずに協会員通知で対応することにはいささか懸念を覚える。G L制定の目的の一つには顧客とのトラブルの未然防止もあると思うが、「約定結果の確認・連絡」自体がトラブルの原因となっている。
- ・「約定結果の確認・連絡」を「不要」と言うのは、担当者以外からの連絡等が「不要」という意味であって、そもそもの「約定結果の確認・連絡」のフロー自体が「不要」という意味も含んでいるのか。もし含んでいないのであればそこについて議論すべきではないか。「約定結果の確認・連絡」において、顧客から「いや、買っていません。」といった話は聞いたことがないため、そのようなフロー自体「不要」としてほしい。
- ・当社では、G L以外の約定連絡は、取引してくれたお礼を伝えるとともに、受渡方法の確認をしている。
- ・今回提案いただいた協会員通知による周知については、G L制定時と同様に、本WGの上部会議体である分科会と自主規制会議において審議・決議をする必要があると考えている。当該会議体において、協会員通知ではなく、G Lの改訂による対応が必要との意見が出れば、再度本WGにおいて議論することとなる。(事務局)

<その他>

- ・顧客からの苦情件数については、今年は相場がよかったから少なっただけとも考えられ、G Lが機能しているかどうかの判断はできないと考える。また、当社ではG Lを従業員に守らせることになかなりの負担を感じており、かつ、苦情件数が減ったとしてもその内容については変化していない認識である。また、本年3月に完全施行するまでに準備期間があったが、実際には多くの協会員は昨年12月から実施している。実施してもう1年経つのであるから、G L全体の見直しに着手してもよいと思う。

⇒ 今回、約定結果の確認・連絡について、金融庁から協会員通知による周知という提案があったため、今回はそれについてそのような対応でよいか議論していくが、今後は、G L全体についても見直すことの議論を行うこともあり得ると考える。

- ・約定結果の確認・連絡以外にも、G Lに関する大きなトラブル等はあるか。(事務局)
- ⇒ 翌日受注の対応についてトラブルとなることがある。やむを得ない事情がある場合など、当日約定することが可能となる例外的な取扱いはあるものの、例外扱いとしてよいかの判断を行う支店長等は、その都度、その判断に頭を悩ませることもある。また、募集を行う商品については募集最終日の前日までに勧誘しておけ、と社内には説明しているものの、なかなか現場でも対応に困っているようである。さらに、「勧誘

	留意商品」が広範囲に渡っていることも問題であるので、もっと「勧誘可能商品」を広げてほしい。 ・ G Lについては、社会的意義のあるものであると考えている。顧客にも広くその認識が浸透しているようにも感じている。G L自体、投資家保護が大きな目的の一つではあるが、今後のG Lの見直し等については、各社のビジネスと矛盾しないように配慮しながら慎重に考えていくべきである。 ・ G Lは、今後、実態を踏まえながら見直していくこともあり得ると思うが、その時その時の相場によっても苦情件数やその内容等は変わるものであるため、ある程度の期間が経たなければG L自体の評価をすることは難しいと考える。よって、G Lの見直しは将来的な対応となると思われる。 2. その他 ・ 「インターネット取引における自主規制のあり方に関する懇談会」においては、本人確認に関する案件（犯収法）や投資信託のランキング表示に関する案件（広告）について意見が寄せられたが、それらについては、来年1月以降、本WG以外の会議体において議論を行う予定である。（事務局） ・ 同懇談会においては、本WGにおいてインターネット取引におけるG Lの適用に関し、明確化を図ることの検討をする方向性が示された。具体的には、G L上のインターネットに関する書きぶりを修正するものであると考えている。本件は現行の実務を変更する話ではなく、あくまで趣旨の明確化であるため、それほど長期的に検討する内容ではないと認識している。（事務局） ⇒ G Lを改訂するのではなく、誤解が生じやすい部分についてQ & A等で明確化するという方法もあると思われる。また、インターネット取引は高齢者だけの話ではないため、インターネット取引全体に適用されるようなものを考えるのか。 ⇒ 明確化の対応方法はいくつかの選択肢があると考えている。今回はG Lに係る対応であるため、インターネット取引全体に対する検討ではない認識である。（事務局） 以 上
5. その他	※本議事要旨は暫定版であり、今後、内容が一部変更される可能性があります。
6. 本件に関する問い合わせ先	自主規制企画部（03-3667-8470）