

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32回)
2. 日 時	平成27年3月26日(木) 午前10時00分～11時00分
3. 議 案	1. 「約定結果の確認・連絡」の実務対応について 2. 「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」中間報告を受けた検討事項(インターネット取引における高齢者ガイドラインの適用について) 3. その他
	1. 「約定結果の確認・連絡」の実務対応について 平成26年12月3日開催の本WGにおいて、「高齢顧客への勧誘による販売に係るガイドライン」(以下「ガイドライン」という。)の「約定結果の確認・連絡」について、顧客からの要望を受けた場合の実務対応について議論を行った。議論の中で、当局から、本件については、協会員通知により、ガイドラインの運用に係る考え方を周知する案が示された。 後日、事務局が作成した協会員通知案についてWGメンバーに意見照会を行い、寄せられた意見を踏まえ、資料1～3のとおり協会員通知案を改訂した。 今般、改訂協会員通知案について、あらためて本WGにおいて検討したところ、WGにおいて合意が得られたため、協会員通知案を発出することとなった。 なお、「自主規制規則の見直しに関する提案」による、ガイドラインの「約定結果の確認・連絡」の対応については、引き続き本WGにおいて検討することとなった。 (主な意見等) ・WGに出席している協会員は、「約定結果の確認・結果」に関する議論について、背景等も含めて理解できると思うが、他の多くの協会員は、発出された当該通知について、ガイドラインが改正、緩和されたと受け取る懸念がある。 ガイドラインの考え方が変更になった旨の例外対応について、協会員が顧客に周知・告知等を行い、その結果、顧客から要望が寄せられた場合の対応はどのように考えるか。 ⇒今回の例外対応に関する協会員通知は、ガイドラインの趣旨及び考え方は変更していない。その旨、協会員通知においても明確にしている。従って、本協会が協会員以外に本通知を公表したり、協会員が顧客に周知するなどは想定していない。(事務局) 2. 「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」中間報告書を受けた検討事項(インターネット取引における高齢者ガイドラインの適用について) 平成27年1月22日開催の本WGにおいて、「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」から本WGに対して、高齢者のインターネット取引に関し、検討が依頼された。 当該依頼に基づき、本WGにおいて、ハイブリッド取引^(注)におけるガイドラインの適用について及びインターネット上で完結する取引のガイドラインにおける「勧誘」への該当性について検討することとした。 事務局から、対面又はコールセンター等によりガイドラインの「勧誘」を受けた後、顧客自らが発注手段としてコールセンター又はインターネット取引を選択し、発注する取引(以下、ハイブリッド取引という。)における高齢者ガイドラインの適用に関する検討について説明し、検討を行った。 検討の結果、次回WG以降、各社における現状の対応を踏まえたうえで、ハイブリッド取引について何らかの対応が必要かどうかについて検討することとなった。 (注)「ハイブリッド取引」とは、対面営業又はコールセンター等により「勧誘」を受けた後、顧客自らが発注手段としてコールセンター又はインターネットを選択し、発注する取引を指す。

	(主な意見等) ・事務局が資料２－２「５．ハイブリッド取引におけるガイドライン以外の対応の検討」において示した考えられる対応を見ると、ハイブリッド取引に限ったものではなく、勧誘を伴わない客注についてもあてはまるという理解でよい。 ⇒ハイブリッド取引だからガイドライン以外の対応もすべきこともあると考えられる。高齢顧客に配慮した対応という観点からは、同じような対応が求められるのではないかと考えられる。(事務局) ・顧客が協会のウェブサイトに於いて、質問に従って答えていくと特定の金融商品が提示されるようなコンテンツを見て取引した場合、勧誘を伴う取引、ハイブリッド取引、客注のいずれに該当すると考えるべきか。 ⇒ウェブサイトの画面表示等、インターネット上で完結する取引については、資料２－１「２（２）インターネット取引について、ガイドラインに沿った対応を行うべきケースの検討」として、次回以降検討することとしたい。(事務局) ・資料２－２「５．ハイブリッド取引におけるガイドライン以外の対応の検討」について、仮にハイブリッド取引に限定して対応する場合、各取引について、ハイブリッド取引であるかどうかを特定する必要が生じ、大規模なシステム改修が必要となり、「４．ハイブリッド取引についてガイドラインの手続きをすべて実施する場合に必要な実務的対応」と同様、負荷が大きい。 ・協会において、インターネット取引のチャネルを提供していたとしても、対面で勧誘した場合に、対面取引でしか完結しないような仕組みであれば、仮に本WGでの検討の結果、ハイブリッド取引について何らかの対応が必要となったとしても、対応する必要は無いと考えてよい。 ⇒インターネット取引だけでなく、コールセンターでの対応もハイブリッド取引になり得る点に留意が必要である。また、対面のチャネルにおいても、勧誘した営業員とは別の営業員が受注する場合も、広義のハイブリッド取引になり得るとも考えられる点に留意が必要である。(事務局) ・ハイブリッド取引を定義づけた上で、当該形態の取引にのみルールを作り規制を掛けようとするのが正しい議論の方法なのかどうかについて、疑問がある。インターネットに対しガイドラインがどのように適用されるのかを実務的に考えるというアプローチをするのか、どちらの方向性を指すのか。 ⇒事務局としては、現時点では後者のアプローチを想定している。その上で、今後、ウェブサイトの画面表示等についても検討していくにあたり、まずは営業員が勧誘を行っている取引から検討を始めることが適当と考えている。(事務局) 3. その他 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）