

「投資勧誘のあり方に関するワーキング・グループ」

(第 32 回)

平成 27 年 3 月 26 日
10 時 00 分 ~
協会 第 1 会議室

次 第

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

以 上

日 証 協 （ 自 ） 2 6 第 ● 号
平 成 ● 年 ● 月 ● 日内部管理統括責任者 殿
特別会員内部管理統括責任者 殿日 本 証 券 業 協 会
執行役 自主規制本部長 山内 公明「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」の実務対応について

本協会では、昨年 10 月 29 日に「協会の投資勧誘、顧客管理等に関する規則」の一部改正及び「協会の投資勧誘、顧客管理等に関する規則第 5 条の 3 の考え方（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。）を制定しました。協会員におかれましては、ガイドラインに沿った社内規定を整備のうえ、運営いただいているものと存じます。

ガイドライン制定後、複数の協会員から「約定結果の確認・連絡」に関し、お客様から苦言を受ける事例が発生しているとの報告が本協会に寄せられています。よって、「自主規制規則の見直しに関する提案」において、ガイドラインの「5. 約定結果の確認・連絡」について、当該「約定結果の確認・連絡」は不要ではないか、また、連絡するとしても担当営業員からの連絡を認めてもよいのではないかと意見が寄せられています。

つきましては、別紙のとおり、「約定結果の確認・連絡」の実務対応について取りまとめましたので、貴社の役職員の方々に周知いただくとともに、適切にご対応くださいますようお願い申し上げます。

以上

○本通知に関するお問合せ先： 自主規制企画部 （Tel：03-3667-8470）

「約定結果の確認・連絡」の実務対応について

○事例

担当営業員は、高齢顧客に勧誘留意商品の勧誘を行う際に「約定した場合、自分以外の者から連絡させていただく。」旨をあらかじめ伝えた。その際、当該顧客から「約定後の連絡は不要である（または担当営業員から連絡が欲しい。）」との要望を受けた。しかしながらガイドラインに沿った対応（担当営業員以外の者からの連絡）を行ったために、「顧客の要望を無視するのか。」と苦言を受けた。

- ① 担当営業員による高齢顧客への勧誘時（または役席者による受注時）に、「担当営業員以外の者からの約定後の連絡」について案内した際に、当該顧客から自発的に「約定後の連絡は不要である。」との要望を受けた場合は、約定後の連絡を行わないことも認められると考えられます。
- ② 担当営業員による高齢顧客への勧誘時（または役席者による受注時）に、「担当営業員以外の者からの約定後の連絡」について案内した際に、当該顧客から自発的に「約定後の連絡は担当営業員から連絡してほしい。」との要望を受けた場合は、約定後の連絡を担当営業員が行うことも認められると考えられます。

約定後の連絡は、高齢顧客に対して取引を行ったことについての認識を確認するために行なうものです。また、その確認は複数の者が接することにより有効に行えると考えられることから、勧誘を行った担当営業員以外の者が連絡を行い、確認することとしています。

したがって、本件対応は、あくまで、担当営業員等が高齢顧客に約定後の連絡をあらかじめ案内した際に、当該顧客から自発的な要望があった場合の対応です。

よって、担当営業員等が、例えば「約定後の連絡は必要ですか。」と尋ねる等、自ら当該顧客を本件対応に誘導することのないよう留意してください。

また、高齢顧客は健康状態等の変化等が生じることも考えられますので、本件対応は顧客単位の対応ではなく、取引単位の対応とし、一度「約定後の連絡」を行わない等の対応をした顧客について、その後継続的に同様の対応が認められるものではありません。

なお、本件対応については、通話録音やその他の方法で記録のうえ、適切にモニタリングすることが望まれます。

以上

平成 27 年 3 月 26 日

高齢者ガイドライン「約定の確認・連絡」に関する意見照会結果

1. 回答内容：意見なし：8 社、意見あり（通知案の修正）：6 社、意見あり（G L 変更・廃止）：4 社

2. 主な意見

- ✓ 協会員通知が求める対応（約定連絡の不要について顧客が自発的に表明すること、顧客単位ではなく取引単位による対応とすること等）は、かえって顧客の不満や混乱を引き起こすのではないか。
- ✓ 協会員における負担（モニタリング等）が大きくなるのではないか。
- ✓ 「約定後の連絡」は顧客、協会員にとって負担であるため、将来的には高齢者ガイドラインの改訂による「約定後の連絡」の廃止を希望する。

3. 協会員通知案に対する個別意見（高齢者ガイドライン（以下「G L」）そのものに関する意見の部分はマーカー）

社名	ご意見	理由
A 社	G L を改訂せず、協会員通知で対応するという金融庁及び事務局の提案を前提に意見を述べる。 「約定結果の確認・連絡」の実務対応について、①②の「自発的に」を削除してほしい。 また、次の『約定後の連絡は、・・・勧誘を行った担当営業員以外の者が連絡を行い、確認することとしています。』を次のような表現に訂正してほしい。	そもそも協会員通知の目的が顧客からの苦情対応であることを明確にしなければいけない。 G L の運用に対して、直接「自発的に」、協会員に苦情として申立てられた件数以上に、実際には「あきらめ」も含め「不満足」を抱いている顧客が相当数おられると解釈する必要がある。 よって、営業員が「誘導」ではなく、顧客に「ヒアリング」し、顧客の「不満足」を確認しない限り、抜本的な解決に至らないと思われる。但し、顧客が（自発的に）要望しているからというだけで、G L の例外を認めることはリスクがあると言わざるを得ない。顧客属性や商品特性により協会員が判断するフローが必要である。
	『約定後の連絡は、・・・勧誘を行った担当営業員以外の者が連絡を行い、確認することとしています。一方、「約定結果の確認・連絡」に関し、お客様から苦言を受ける事例が発生していることを踏まえ、	また、顧客単位ではなく取引単位での対応とのことであるが、顧客から例えば「何回同じことを言わせるの」といった苦情の火種が残ることは間違いない。

社名	ご意見	理由
	顧客からの要望があり、かつ顧客属性や勧誘留意商品の特性に鑑み協会が適切と判断した場合に限り、上記①②の対応も可能であると考えられます。』 さらに、次の『したがって、本件対応は、……。よって、担当営業員等が……。また、高齢顧客は……。認められるものではありません。』は全文削除してほしい。 （次の、『なお、本件対応については、……。』は案どおり残してほしい。）	
B社	①そもそも「約定報告」は不要ではないか。	①G Lの事務フローでは、勧誘から約定報告まで数人の営業員が顧客と接触することになり、顧客が証券会社に不信感を抱いたり、煩わしさを感じるなど、多くの苦情が発生している。また、受注の際、担当営業員以外が翌日以降に受注するなど、十分に高齢者に対して配慮した事務フローとなっていることから、約定報告は過剰な規制だと考えられる。
	②「担当営業員が例えば『約定後の連絡は必要ですか』と尋ねる等、自ら当該顧客を本件対応に誘導することのないよう留意」することとされているが、このような顧客には、約定後の連絡が必要か否かを確認することは許されるべき。	②過去に約定連絡は不要であると要望した顧客は、その後も同様の対応を望んでいる場合が多いと考えられ、そのような状況で顧客に「上席が連絡する」と言えば「連絡は不要と言ったはずだ」との苦情になる。過去に連絡不要等の希望がだされた顧客には、「今回はどうするか」等の確認は許されるものと考えられる。
	③「一度『約定後の連絡』を行わない等の対応をした顧客について、その後継続的に同様の対応が認められるものではありません」となっているが、取引単位の対応ではなく、顧客単位の対応とすべき。	③約定後の連絡が煩わしく感じている顧客に取引の都度同じことを確認することはさらに苦情になる可能性が高く、取引単位ではなく顧客単位での対応とし、一回限りの対応ではなく、包括的な対応を認めるべきと考える。
	④G Lでの対応とすべき。	④G Lに明記されている事項の例外を認めることは、実務的に混乱することから、G L自体の改訂が必要と考える。

社名	ご意見	理由
C社	協会員通知案の「よって、担当営業員等が、例えば『約定後の連絡は必要ですか。』と尋ねる等、自ら当該顧客を本件対応に誘導することのないよう留意してください。」を、「よって、担当営業員等が、自ら不要であるとの申し出がない高齢顧客に対して、例えば『約定後の連絡は不要ですね。』と尋ねる等、自ら当該顧客を本件対応に誘導することのないよう留意してください。」としてほしい。	当該箇所は、「約定結果の確認・連絡」について、高齢顧客より不要であるとの声を無理に聞き出し、本件対応に誘導することが多く発生し、例外が例外ではなくなってしまうようなことが無いようにしなければならない、ということだと理解している。また、協会員通知における対応は、原則取引単位の対応とし、一度「約定後の連絡」を行わない等の対応をしたお客様について、その後安易に同様の対応を継続することは認められるものではないと理解している。 しかし、例えば「約定後の連絡」を行ったことに対して苦情となったお客様から、「今後は、約定後の連絡は不要である」との申し出を受けることも想定される。そのようなとき、苦情となった以降の取引について、約定後の連絡をG Lどおり行ってしまった場合には、より一層の苦情へと発展する可能性もある。 したがって、お客様の申し出内容によっては、柔軟に対応することを認めていただきたく、また担当営業員等が誘導を行っている例示としてより分かりやすいものにするために、協会員通知案を左記のとおり修正してほしい。
D社	協会員通知案では、「本件対応は顧客単位の対応ではなく、取引単位の対応とし」とあるが、この部分については、削除すべき。	一度「約定結果の確認・連絡」を免除した場合には、その後に行われた取引について、当該顧客へ「約定結果の確認・連絡」が必要であることを理解してもらうのは、難しいと考えられるため。
E社	顧客を本件対応に誘導する事例（顧客の自発的な要望ではない事例）として、担当営業職員が「約定後の連絡は必要ですか。」と尋ねる場合を挙げているが、当該記載を次のとおり変更してほしい。 ○担当営業員等が、例えば「約定後の連絡は省略してもよろしいでしょうか」と尋ねる等、自ら当該顧客を本件対応に誘導することのないように留意してください。	単純に約定後連絡の希望有無を尋ねるだけであれば、本件対応に誘導しているとは言えないと思われる。当方から何も案内せず顧客から自発的な申し出があった場合とは、事実上顧客からクレームに近い状態になった場合であり、現実的ではないと考えられる。

社名	ご意見	理由
F 社	①「約定後の連絡は、高齢顧客に対して取引を行ったことについての認識を確認するために行なうものです。」について、有効性に疑問がある。	①「約定日当日あるいは翌日に行うことが有効である」との意見が多い中で、同日あるいは翌日に行っても「取引を忘れている」との事例が発生したことはない。
	②「また、その確認は複数の者が高齢顧客と接することにより有効に行えると考えられることから、勧誘を行った担当営業員以外の者が連絡を行い、確認することとしています。」について反対である。	②複数の者が高齢顧客に連絡を行う行為が、詐欺の手口に酷似しており、より警戒感を生んでいる。そのため殆どの場合、上位管理者が確認を行っており、別の担当者が行うケースは上記理由より少ない。外国債券の店頭取引等の受注の場合、上位管理者が翌日受注を行い、当日約定が成立するため、同日中に再び上位管理者が約定後の連絡を行っている。その意味で複数の者が接することにより有効に行えるとは考え難い。また、人数の少ない営業所では上位管理者への負担が大きく、確認行為が有効に機能しないことが考えられる。
	③「『約定後の連絡は不要である』との要望を受けた場合は、約定後の連絡を行わないことも認められると考えられます」または「顧客から自発的に『約定後の連絡は担当営業員から連絡してほしい。』との要望を受けた場合は、約定後の連絡を担当営業員が行うことも認められると考えられます」について反対である。	③例外対応を認めると、モニタリングが難しくなる。訪問先で当該自発的対応を求められたとしても、ＩＣレコーダー等による録音を行っていなければ確認のしようがない。
	④「高齢顧客は健康状態等の変化等が生じることも考えられますので、本件対応は顧客単位の対応ではなく、取引単位の対応とし、一度「約定後の連絡」を行わない等の対応をした顧客について、その後継続的に同様の対応が認められるものではありません」について反対である。	④一度対応をした顧客より、「前回、行わなくてよいとの申し入れをしたはずなのに、しつこい。年寄だと思って馬鹿にするな」といった苦情を受けかねない。上記同様、例外対応は認めない方が対応しやすい。
	⑤「約定結果の確認・連絡」はＧＬから除外すべきである。	⑤上記各理由から有効性に疑問があり、除外してもＧＬは十分に機能すると考えられる。例外対応を認めるなら、むしろ除外すべきである。

社名	ご意見	理由
G 社	「約定結果の確認・連絡」については、廃止することを希望しているが、今回の本件対応（案）は、以下の理由から反対する。	①高齢顧客から自発的に「約定後の連絡は不要である。」との要望を受けた場合又は、当該顧客から自発的に「約定後の連絡は担当営業員から連絡してほしい。」との要望を受けた場合は、プロセスのモニタリングにおいて、担当営業員による当該顧客への勧誘時（または役席者による受注時）に要望を受けたことについて、内部管理責任者による検証が困難であり煩雑になる。 例えば、モニタリングにおいて、約定後の連絡が無かった場合に、「約定後の連絡は不要である。」との要望を受けたのか、約定後の連絡漏れなのか。また、約定後の連絡を担当営業員が行っていた場合に、「約定後の連絡は担当営業員から連絡してほしい。」との要望を受けたのか、間違いで担当営業員が行ったのか等。 更に、「約定後の連絡は必要ですか。」と尋ねる等の誘導の有無についても、全ての「勧誘」、「受注時」等の通話録音を全て聴取する等、確認する作業が増加する。 ②担当営業員等が高齢顧客に約定後の連絡をあらかじめ案内した際に、高齢顧客から自発的に「約定後の連絡は担当営業員から連絡してほしい。」との要望を受けて本件対応を行った場合において、次回以降に、当該顧客から自発的に要望を受けなかった時は、通常の担当営業員以外の者からの約定後の連絡を行うことになるため、「前回の要望を無視するのか。」と苦情になる可能性が考えられる。
H 社	暫定的には会員通知を発出することで差しつかえないが、当行においては疑義ある事案は発生しておらず、近い将来においては、次の理由からG Lの「5. 約定結果の確認・連絡」の項目は廃止すべきと考える。 暫定的には会員通知を発出することで差しつかえないが、近い将来においてはG Lの改訂による対応を検討いただきたい。	・健康状態等については事前承認、即日販売禁止、役席者による申込書類と複数の者が複数回にわたり検証している。さらに、約定結果の確認・連絡を行うことは屋上屋を重ねることになり、労多くして効果が期待できない。
I 社	一旦電話を置き、時間をおいて連絡する旨を記載する。	当然のことであるが、誤認が無いように記載すべきと判断するため。

4. その他の意見

社名	ご意見
A 社	G L の書きぶり（趣旨の明確化）を修正する予定であるならば、「約定結果の確認・連絡」に係る G L を改定しないという根拠が曖昧である。G L そのものが「自主規制規則の考え方」を示すことから、協会通知によって「考え方」の「実務対応」を示すというのは、協会員にとって非常にわかりづらいものとなる。事務局の意向は尊重するが、本来、ワーキングで十分に議論する必要があると思われる。 また、「約定結果の確認・連絡」の「電話受注の場合でも、一度電話を置き、時間を空けた後、再度電話にて約定後の連絡を行う必要があります。」についても、顧客の理解が得づらく苦言が多いルールの一つとなっている。役席者が受注した後、時間を空け約定連絡し、さらに担当営業員が受渡方法の確認（「営業員ガイドブック」が示す約定連絡の本来の目的）をすることになる。勧誘留意商品の特性によっては、約定連絡（買付の認識確認）をするまでもなく受注時に販売フローが完結していることを踏まえ、G L の見直しを要望する。
F 社	「新聞やパンフレットを見た」、「家族と同じ商品を買いたい」と言った、勧誘を動機としないものの、個別商品の説明を必要とする買付については、「自発的注文」として G L から除外して欲しい。
B 社	①今回は『約定報告』についての改訂となっているが、既に G L が施行されて 1 年を経過することから、協会員各社での現状等を踏まえ、G L 全体の見直しを行ってはどうか。 ②勧誘留意商品と勧誘可能商品のすみわけが、現状にそぐわなくなっていることから、再度、勧誘可能商品を見直してはどうか。例えば、日経 225 と TOPIX に一致する商品が勧誘可能商品となっているが、NY ダウや JPX 日経 400などを追加する。勧誘可能な債券、投信の建て通貨に、取引量の多い「英ポンド」を追加するなど。
J 社	今回制定する協会員通知（またはその趣旨）については貴協会におけるホームページ等において公表すべきものと思料する。今回、金融庁の意向も踏まえ、G L の改訂ではなく、協会員通知によって運用上の話として例外的な扱いが可能であることを周知するやり方を検討されているものと理解しているが、協会員通知案記載のとおり「顧客からの自発的な連絡不要または担当営業員からの連絡希望」との要望を受けて当該対応を取った場合であっても、後日、そもそも当該対応は G L に沿ったものになっていないとトラブルになるケースが想定される。その際、販売会社としては当該取り扱いが認められていることをお客様にご説明する必要があり、協会員通知が公表されていない（会員限りの取扱い）ということでは、結局のところ、金融機関として G L と異なる例外的な対応は事実上とりえなくなる恐れがある。
K 社	約定後連絡について、一定期間経過後もやむを得ない事情（入院、長期不在等）により契約者本人と連絡がとれない場合には、例えば、約定内容をわかりやすく記載した説明文書を顧客あて郵送することにより完結できる取扱い等を認めてほしい。

日 証 協 （ 自 ） 2 7 第 ● 号
平 成 ● 年 ● 月 ● 日

内部管理統括責任者 殿
特別会員内部管理統括責任者 殿

日 本 証 券 業 協 会
執行役 自主規制本部長 山内 公明

「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」の実務対応について

本協会では、昨年 10 月 29 日に「協会の投資勧誘、顧客管理等に関する規則」の一部改正及び「協会の投資勧誘、顧客管理等に関する規則第 5 条の 3 の考え方（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。）を制定しました。協会におかれましては、ガイドラインに沿った社内規定を整備のうえ、運営いただいているものと存じます。

ガイドライン制定後、複数の協会から、「お客様から『約定結果の確認・連絡』に関し、苦言を受ける事例が発生しているが、そのような場合でもガイドラインに基づき、勧誘を行った担当営業員以外の者が『約定結果の確認・連絡』を行わなければならないのか。」とのご質問が本協会に寄せられています。

このような場合においては、以下の対応を行うことが考えられます。なお、これは例外的な対応であり、ガイドラインで示す手続きや考え方を変更するものではありません。協会各社におかれましては、必要に応じご対応ください。

「約定結果の確認・連絡」を行うことを高齢顧客に説明した際等に、当該顧客から「約定後の連絡は不要である（または担当営業員から連絡が欲しい。）」旨の要望を受け、面談時や勧誘時に確認した当該高齢顧客の健康状態等に照らして、要望は妥当であると判断される場合に、当該要望に沿った対応を行うこと。

約定後の連絡は、高齢顧客に対して取引を行ったことについての認識を確認するために行なうものです。また、その確認は複数の者が接することにより有効に行えると考えられることから、勧誘を行った担当営業員以外の者が連絡を行い、確認することとしています。

したがって、担当営業員等が、自ら高齢顧客を本件対応に誘導することがないよう留意するとともに、本件対応を行った場合は、その旨を記録しておく等、慎重な取り扱いをしてください。

また、高齢顧客は健康状態等の変化等が生じることも考えられますので、一度上記の対応を行った顧客について、その後顧客の要望がないにもかかわらず継続的に同様の対応を行うことがないようご注意ください。

以上

○本通知に関するお問合せ先： 自主規制企画部 (Tel : 03-3667-8470)

「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
「投資勧誘のあり方に関するワーキング」への検討依頼事項

平成 27 年 3 月 26 日

1. 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（以下、ネット懇という。）において
確認された事項

- ・高齢者ガイドライン（以下、ガイドラインという。）においても、インターネットを通じた「勧誘」の存在について否定はしていない。
- ・インターネットを通じた取引であっても、ガイドラインの適用対象となりうる。

2. ネット懇から依頼された検討事項

（1）ガイドラインにおけるインターネット取引に関する記載内容の明確化等の検討

＜平成 27 年 1 月 22 日開催WGで示された検討にあたってのポイント＞

- ・協会員においては様々な取引チャネル（対面、インターネット、コールセンター等）を提供している。例えば、コールセンターとインターネットサービスを組み合わせたハイブリッドな取引は、ガイドラインにおける「勧誘」に該当し得るが、どのように対応しているのか。
- ・ハイブリッドな取引について、ガイドラインの手続き又は趣旨に則った対応が必要かどうか。
- ・ハイブリッドな取引について、ガイドラインの潜脱行為に対して抑止的な措置をしていないのではないか。

⇒ハイブリッドな取引におけるガイドラインの適用について検討してはどうか。

（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

＜平成 27 年 1 月 22 日開催WGで示された検討にあたってのポイント＞

- ・インターネットで完結する取引はガイドラインにおける「勧誘」に該当するのか。
- ・協会員各社は、インターネットを通じてどのようなサービスを提供しているか、各社で情報交換することも有用であると考ええる。

⇒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してはどうか。

以 上

【参考】

1. ガイドラインの趣旨

高齢顧客に対する対応の必要性について、ガイドラインでは以下の考え方が示されている。

「ガイドライン 1. 社内規則の制定 Q1」より

一般的に高齢者は、身体的な衰えに加え、記憶力や理解力が低下してくることもあるとされています。また、高齢者には 新たな収入の機会が少なく、保有資産は今後の生活費であることも多いと考えられます。見た目には何ら変化がなく、過去の投資経験が豊富な顧客で、勧誘時点における理解も十分であったと思える顧客が、数日後には自身が行った取引等を全く覚えていなかったという事例も見られます。その結果、本人やその家族から苦情の申立てがなされ、あっせんや訴訟となってしまうケースも生じています。そこで、高齢顧客に投資勧誘を行う場合には、適合性の原則に基づいて、慎重な対応を行うため、各社の実情に応じた社内規則を定める必要があります。

2. ガイドラインにおける「勧誘」の定義

- ・金融商品取引法において、「勧誘」について明確に定義されていない。
- ・ガイドラインにおいて「勧誘」とは、「個別商品の買付けに関する説明」と定義されている。

3. インターネット取引に関するガイドラインの考え方

インターネット取引について、ガイドラインでは以下の考え方が示されている。

「4. 勧誘を行う場所・方法」Q4	A	備考
インターネット取引についても高齢顧客の取引に関する規則を定める必要はありますか。	インターネット取引は顧客自身がIDとパスワードを入力してログインするとともに、「銘柄」及び「数量又は金額」を入力して行うものですから、 <u>投資勧誘規則第5条の3に規定する「勧誘による販売」に該当する行為がなされない限り、同条の適用対象にはならないと考えます。</u>	逆説的に言えば、現行ガイドラインにおいても、 <u>インターネット取引についても、「勧誘による販売」に該当する行為がなされる場合、ガイドラインの適用対象になると考えられる。</u>

ハイブリッド取引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

平成 27 年 3 月 26 日

1. 検討すべき課題

高齢者ガイドライン（以下、ガイドラインという。）では、「勧誘」の定義を「個別商品の買付けに関する説明」とし、コールセンターにおいても顧客に対して「個別商品の買付けに関する説明」が行われるのであれば、当該行為はガイドラインの対象となり、事前に役席者による承認が必要となることをパブリックコメント等で明らかにしている。

しかし、ガイドラインは、協会員が行う勧誘から受注、約定後の連絡等の各手続きについて、一つのチャネル（対面、コールセンター等）で一連の流れとして行われるケースを前提として考え方を示しているため、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、発注する行為（以下、ハイブリッド取引という。）については、どのような対応を行うべきか考え方を示していない。

については、ハイブリッド取引におけるガイドラインの適用のあり方について検討することとしたい。

2. 現在の協会員の対応と検討の視点

(1) 顧客の行為に対する営業員の関与の有無とその内容（※現在の協会員の対応）

	顧客の行為	営業員の関与		
		（対面による）勧誘を伴う取引	ハイブリッド取引	勧誘を伴わない客注
①	取引検討の開始	有り（店頭・訪問・電話等によるアプローチ）		無し（新聞等広告、HP閲覧等あり）
②	商品の選定	有り（営業員等による商品提示）		無し（自主的な検討、資料請求あり）
③	商品についての情報収集	有り（販売用資料の提供及び口頭説明）		無し（営業店やコールセンターへの質問あり）
④	取引の判断	有り（取引の催促、再説明等）	無し（自発的※）	

※ガイドラインにおける対応を回避する為、勧誘を行った営業員が顧客に対して、コールセンター又はインターネット取引によって発注するよう誘導する潜脱行為は、通常のモニタリングにおける高齢者によるインターネット取引状況の注視や、営業員への指導の徹底等の対応により抑止が図られている。

営業員が顧客に勧誘を行おうとする時点では、顧客がハイブリッド取引を行うか否かについて想定できないことから、ハイブリッド取引の場合でも、役席者による事前面談、事前承認の手続きは対面取引と同様である。

ただし、一般的な対面取引では、勧誘した日の翌日以降に営業員等から顧客への電話又は訪問等により、改めて顧客に対して検討結果の確認や、購入を促すための再説明等が行われ、顧客の取引の判断に影響を与えることが多いと考えられる。

一方、ハイブリッド取引では、勧誘を受けた顧客自身が取引を行う判断をし、自発的にコールセンターへの電話又はインターネット取引により発注を行っていると考えられる。

(2) 受注等に関する対応（※現在の協会の対応）

	各種対応	営業員による勧誘を伴う取引	ハイブリッド取引	勧誘を伴わない客注
①	勧誘当日の受注制限	有り（翌日以降）	（事実上）していない	無し
②	受注する者の制限	有り（役席者による受注）	（事実上）していない	無し
③	約定後の連絡の要否	有り（勧誘者とは別の者）	（事実上）していない	無し

営業員による勧誘を伴う取引においては、上記（１）のとおり、勧誘した翌日以降に営業員と顧客が電話等により接触し、受注することを前提としており、受注以降に係るガイドライン上の手続きについても、この前提に基づいている。

一方、受注に際し、営業員が顧客と接触しないハイブリッド取引について、現状、コールセンターでの受注制限やインターネット取引の利用制限は行われていないことが多いと思われる。

つまり、結果としてハイブリッド取引となる場合には、受注以降に係るガイドライン上の手続きは行われていないことが一般的であると考えられる。

(3) 検討の視点

- ①ハイブリッド取引は顧客の自発的な判断による取引と考えられるが、そのような取引についても、ガイドラインに沿った一連の手続きは必要か。
- ②ハイブリッド取引についても、ガイドラインに沿った手続きをすべきであると考えれば、実務においてどのような対応が考えられるか。
- ③ハイブリッド取引について、ガイドラインに沿った手続き以外に、その特性に鑑み対応すべきことはあるか。

3. ハイブリッド取引におけるガイドライン対応の検討

	ガイドラインにおける手続き、目的	現状及び検討のポイント	ハイブリッド取引における考え方
①	役席者による事前面談・事前承認 …高齢顧客の健康状態や理解力等を確認し、勧誘の適正性を判断する。	✓ 勧誘の時点ではハイブリッド取引となるかどうかは想定できないため、役席者による事前面談や事前承認により勧誘の適正性を判断している。 ✓ 営業員は、勧誘時に、ハイブリッド取引への誘導を行っていない。	✓ ハイブリッド取引であっても勧誘行為は対面取引と同様であるため、「役席者による事前面談・事前承認」は必要であると考えられる。（現状どおり）
②	勧誘当日の受注制限 …営業員により勧誘された勧誘留意商品に関し、家族等と相談し冷静に判断するため、また、記憶の定着等のために熟慮期間を設ける。	✓ ハイブリッド取引では、顧客の取引の判断にあたって、営業員による取引の催促や顧客から営業員等への相談等は行われていないため、顧客自身が冷静に検討・判断する機会はあると考えられる。 ✓ 顧客はあえて営業員等を通さずにコールセンター又はインターネット取引により発注していると考えられる。	✓ ハイブリッド取引は顧客の自発的な判断による取引であり、また、冷静に検討・判断した結果の取引であると考えられるため、必ずしも「勧誘当日の受注制限」が必要とまでは言えないと考えられる。 ✓ なお、顧客の自発的な判断により行われるコールセンターへの発注や、インターネット取引を制限する必要があるかどうかは慎重に検討する必要がある。
③	役席者による受注 …顧客が勧誘留意商品を理解しているかについて、顧客が理解しているという営業員による「思い込み」を排除するため、第三者かつ経験豊富な役席者が受注時に確認する。	✓ ハイブリッド取引では、勧誘を行った営業員は受注していないことから、営業員による、顧客が商品を理解しているという「思い込み」は排除されている。 ✓ 勧誘が行われた商品について、高齢顧客が十分に理解しているかどうかの確認は行われていない。	✓ ハイブリッド取引においては、営業員による「思い込み」は排除されているため、必ずしも「役席者による受注」が必要とまでは言えないと考えられる。 ✓ なお、勧誘が行われた商品への理解に関して、何らかの確認が必要ではないか。

	ガイドラインにおける手続き、目的	現状及び検討のポイント	ハイブリッド取引における考え方
④	約定後の連絡 …勧誘を行った営業員以外の者が、取引を行ったことについての認識を確認することで、事故の早期発見につなげる。	✓ ハイブリッド取引では、営業員及び役席者が受注に関与していないため、取引を行ったことについての認識を確認する意味が乏しい。 ✓ 顧客の自発的な判断による取引は、営業員による取引の催促等が行われた取引よりも、取引内容を忘れる等のリスクは低いと考えられる。	✓ 「約定後の連絡」のあり方について、別途本WGで検討していることから、検討結果を踏まえて、ハイブリッド取引における対応を検討することが考えられる。
⑤	モニタリング …高齢顧客に関して定めた社内規則が適切に運用されているか及び適合性や合理性の観点から取引内容の確認、通話録音等の点検を行う。	✓ ハイブリッド取引においても、対面等において勧誘が行われているため、当該行為や社内規則の運用状況、勧誘した商品に関する適合性や合理性について確認する必要がある。 ✓ 受注時の手続き（勧誘当日の受注制限、役席者による受注）に関しては営業員等は関与していない。	✓ ハイブリッド取引であっても勧誘は対面取引と同様であるため、当該行為に係る「モニタリング」は必要であると考えられる。 ✓ 受注時の手続きに関しては、「モニタリング」の必要はないと考えられる。

ハイブリッド取引においても、営業員による高齢顧客に対する勧誘が行われているため、「役席者による事前面談・事前承認」及び当該勧誘行為に係る「モニタリング」が必要なことは明らかである。また、当該勧誘行為が顧客の取引の検討開始や商品理解に影響を与えたことは明らかであることから、顧客の商品理解に関しても何らかの確認を行うことを検討すべきではないか。

一方、受注に関して、熟慮期間の設定や受注者（発注方法）の制限までの対応が必要かどうかについては慎重に検討する必要があるのではないかと考えられる。

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

対応事項	営業員	コールセンター	インターネット取引	備考
①勧誘の管理	・営業員又はコールセンターにより勧誘を行った場合、速やかに以下の事項について、顧客管理システムに入力し、即時に共有・確認できるようにする。 ✓ 勧誘した商品 ✓ 勧誘日時 ✓ 勧誘を行った者の属性（氏名、社員番号等） ✓ 顧客の商品に対する理解度その他等		（インターネット画面における表示の勧誘該当性は別途検討）	・勧誘当日の顧客の発注に備え、営業員等に、勧誘後速やかに勧誘に関する事項を入力するよう徹底する必要がある。 ・顧客管理システムへの入力、インターネット取引システムでの勧誘の有無等の判定に利用可能なデータ形式で行う必要がある。 ・インターネット取引の場合、顧客管理システムへの登録内容に応じて、インターネット取引システムにおいて、②～⑤に対応する仕組みを導入する必要がある。
②勧誘の有無の確認	ガイドラインにて対応済み	・顧客からの注文の都度、当該顧客の勧誘の有無等を顧客管理システムで確認する。	・顧客からの注文の都度、当該顧客の勧誘の有無等を顧客管理システムからインターネット取引システムに読み込み、判定する。	・顧客ごとに、勧誘を行った商品を確認・判定できるような仕組みが必要がある。 ・インターネット取引システムにおいて、③～⑤の対応ができない場合は、「勧誘を受けた営業店において注文を受け付ける」旨のメッセージを表示し、ハイブリッド取引となるような注文自体を制限することもある。
③熟慮期間の確認	ガイドラインにて対応済み	・②結果、勧誘を伴う取引であり、かつ勧誘当日の取引の場合、本日は注文を受けることができないので、翌日以降コールバックするか、又は顧客から再度電話をいただくように依頼する。	・②結果、勧誘を伴う取引であり、かつ勧誘当日の取引の場合、注文を受け付けずに、本日は注文をうけることができない旨の表示を行う。また、「翌日以降に再度注文を入力願いたい」旨のメッセージを表示する。	・インターネット取引の場合、①勧誘の管理の登録内容をインターネット取引システムに読み込み、商品ごとに受注を制限する必要がある。 ・顧客が当日中の買付を希望する場合は、即日受注の例外対応への該当性について確認が必要となるため、営業店等へ誘導する必要がある。

対応事項	営業員	コールセンター	インターネット取引	備考
④役席者による受注	ガイドラインにて対応済み	・役席者に電話を代わり受注又は営業店につなぎ、営業店の役席者が受注する。	・役席者の承認を得た後に受注する仕組みを導入する。	・ハイブリッド取引において役席者としては、営業店又はコールセンターの役席者が考えられる。 ・インターネット取引においては、顧客の理解度の確認を専門的に行う役席者を配置することが考えられる。
⑤約定後の連絡	ガイドラインにて対応済み	・勧誘した営業員以外の者が約定後の連絡を行う。	・営業店やコールセンター等を利用し、約定後の連絡を行う。	・インターネット取引において、メールによる約定後の連絡が認められるか検討する必要がある。 ・メールにより約定後の連絡を行う場合、別途、顧客が取引を行った認識があるかどうかについての確認が必要と考えられる（返信又はオプトアウトの明示）。
⑥モニタリング	ガイドラインにて対応済み	・①～⑤の対応が適切に運用されているか確認する。	・①～⑤の対応が適切に運用されているか確認する。	・営業員等によって①勧誘の管理が適切に入力されているか（入力漏れや入力遅延がないか等）確認する必要がある。 ・コールセンター等において②～⑤の対応が適切に行われたか確認する必要がある。

仮に、ハイブリッド取引において、ガイドラインに沿った全ての手続きを必要とする場合は、上記のとおり、大幅なシステム改修が必要となると思われる。これらのシステム改修を行うことが、ハイブリッド取引を行うことを選択した高齢顧客の保護に資するものか検討する必要がある。

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

	顧客の行為	特性	懸念	考えられる対応
①	取引検討の開始	ガイドラインにて対応済み		
②	商品の選定			
③	商品についての情報収集			
④	取引の判断	・営業員又は顧客がHP・資料請求等により収集した情報をもとに取引を行う判断をする。	○身体的衰え：画面等の文字が小さくて見えにくいいため、正確な情報を得ていないおそれ。 ○理解力等：取引の判断にあたって、勧誘の内容や商品内容を理解していないおそれ。 ○資産：資産配分や資金性格に比して多額の投資をしてしまうおそれ。	・ウェブサイト上の商品情報の文字のサイズを大きくする等の画面上の表示の工夫 ・インターネット取引において、ポップアップ等による注文する商品のリスクについての確認 ・コールセンターのオペレータによる注文する商品のリスクについての確認
⑤	熟慮期間	・顧客が判断したタイミングで発注する。	○身体的衰え：－ ○理解力等：発注時点で商品内容やリスクを覚えていないおそれ。 ○資産：当該商品にいくら投資するか十分に検討されていないおそれ。	・インターネット取引において、ポップアップ等による注文する商品のリスクについての確認 ・コールセンターのオペレータによる注文する商品のリスクについての確認 ・受注できる投資金額の制限
⑥	取引の発注	・顧客がコールセンターに連絡又は顧客が注文画面に入力する。	○身体的衰え：誤入力等による意図に反する発注のおそれ。 ○理解力等：－ ○資産：誤発注により、思わぬ損失を被る可能性がある。適合性に合致していない商品を発注することで、思わぬ損失を被る可能性がある	・インターネット取引において、入力画面や確認画面（注文内容、概算金額）の文字のサイズを大きくする等の画面上の表示の工夫 ・インターネット取引において、ポップアップ等による注文する商品のリスクについての確認 ・コールセンターのオペレータによる注文内容の十分な確認 ・コールセンターのオペレータによる注文する商品の

	顧客の行為	特性	懸念	考えられる対応
				リスクについての確認
⑦	約定の確認	・インターネット取引の場合、顧客が顧客専用ページ等により確認する。 ・コールセンターの場合、コールセンターから連絡を受ける。	○身体的衰え：取引報告書や約定結果画面の文字が小さくて読めないおそれ。 ○理 解 力 等：注文したことを覚えていないおそれ。 ○資 産：－	・取引後（定期的なものを含む）にフォローアップのための電話連絡又はメール送信

ハイブリッド取引において、上記④～⑦の対応を行うことは可能か。

可能な場合、インターネット取引を提供する協会の対応について、何らかの形で標準化することは可能か。

以上