

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36回)
2. 日時	平成27年11月4日(水)午後1時00分～2時15分
3. 議案	<p>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」第4回会合(10/14)を受けた対応について</p> <p>2. 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」の見直し提案について</p> <p>3. 「高齢顧客との取引」に関するアンケート実施について</p> <p>4. その他</p>
4. 主な内容	<p>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」中間報告書の検討事項に関する本ワーキング・グループの検討状況について</p> <p>10月14日に開催された「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」における本ワーキング・グループからの報告事項に対する主な意見及び今後の対応事項について、事務局より資料1のとおり説明を行った。その後、大要以下のとおり意見交換が行われた。</p> <p>(主な意見等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 事務局改正案において「担当営業員による勧誘を伴う取引が、インターネットにより発注されている場合は、…(略)モニタリングを実施することが考えられる。」とある。「インターネットにより発注されている場合は」との文言があると、様々な取引手段(対面、コールセンター等)の中から、最初にインターネット取引を特定してモニタリングを行う必要があることになり、モニタリングの方法まで指定されているように読めてしまうので、文言の検討が必要と考える。 ⇒ 検討させていただく。 ・ 事務局改正案において、「現在(平成27年10月時点)、協会員が提供しているウェブサイト上の表示・サービスの類型は、…(略)本ガイドラインの適用対象にならないと考えます。」と事実認定しているようであるが、具体的にどのようなものが適用対象にならないというロジックについて別途確認できる資料はあるのか。 ⇒ ご指摘の現在のウェブサイト上の表示・サービスの類型とは、本ワーキング・グループにて確認した8類型のことを指している。現時点では公表することまでは想定していないが、公表する必要があるとの意見か。(事務局) ⇒ 事務局案では、現在、協会員が提供している行為は該当しない、今後新たな表示・サービスについては該当する場合があるとしており、該当性に関するガイドライン等を求める声が出ることも想定されると考える。 ⇒ 検討させていただく。(事務局)

2. 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」の見直し提案について

「約定結果の確認・連絡」の見直しに関する現在までの検討経緯について、事務局より資料2のとおり説明を行った。その後、大要以下のとおり意見交換が行われた。

(主な意見等)

- ・ 以前の検討では、高齢者ガイドラインの内容を見直すのは時期尚早であるとの話もあったと記憶しているが、見直しを検討できる時期が来たということか。
⇒ 高齢者ガイドラインの導入趣旨は、高齢者との取引を適正に行うために、業界としての目線合わせを行うものであった。「約定結果の確認・連絡」についても、その点で一定の効果を見込んで導入したものである。導入より一定期間が経過したことから、その効果として導入時の想定どおりのものであるのか、それとも別のアプローチをした方がより適切な効果があるのかを検証・議論し、高齢者ガイドラインを改正する必要があるのであれば改正していくということである。本見直しについて、時期の問題ではなく、改正理由の有無で考えていくべき問題であると考えている。(事務局)

3. 「高齢顧客との取引」に関するアンケート実施について

平成 27 事務年度の金融行政方針及び「高齢顧客との取引」に関するアンケート実施の趣旨について、金融庁より、資料3-1のとおり説明を行い、次に、アンケート内容について、事務局より3-2、3-3のとおり説明を行った。その後、大要以下のとおり意見交換が行われた。

(主な意見等)

- ・ 本アンケートが高齢者ガイドラインの効果を把握し、今後の見直し等の検討材料にするのであれば、高齢者ガイドラインの適用対象の取引と対象外の取引それぞれについて、取引件数、苦情の増減等の傾向及び苦情内容を把握する必要があるのではないか。そうすれば、高齢者ガイドライン見直し、高齢者ガイドラインの適用対象外の取引に関する規制のあり方について、議論を行うベースの情報になり得ると考える。
⇒ 各社における取引データのシステム仕様によるが、客注など高齢者ガイドラインの適用対象外の取引までを抽出するのは難しいと考えている。勧誘留意商品に係る募集・買付の件数を把握することにより、高齢者ガイドラインの適用対象の取引に近い件数を把握できると考える。(事務局)

- ・ 本アンケートの趣旨が、監督指針にある「高齢者へのフォローアップ」の把握に主眼を置くのであれば、高齢顧客との取引件数や苦情件数等及び社内規則の遵守状況についての質問は直接的には関係ないのではないかと。また、高齢者ガイドラインの効果測定を本アンケートの目的とするとしても、取引件数と苦情件数の増加はリンクするものでもあり、それぞれの件数の増加の背景を把握することが重要なのではないかと。

⇒ 高齢者ガイドラインは、政治家や消費者団体から高い評価を得ている。当局としては、高齢者ガイドラインの効果を確認した上で、その結果が業界の信頼性の向上につながるものであれば、公表も考えている。業界の信頼性の向上につながる施策であるという趣旨をご理解いただきたい。取引件数や苦情件数等の把握等の詳細は事務局と相談し調整させていただく。

⇒ 通知文案において、高齢者へのフォローアップ（取引へのケア）と高齢者ガイドラインのフォローアップ（遵守状況の確認）の二つの意味が混在しているように思われるので、誤解の無いよう修正させていただく。（事務局）
- ・ 取引件数等の集計については、手作業によるデータ集計が想定される。対応期間が一月では厳しいことが想定されるので、もう少し期間をいただけないかと。

⇒ 各社ができる限り集計しやすいような記載にしたつもりであり、期間は一月とさせていただきたい。件数把握の方法等について問題があれば、個別に事務局にご相談いただきたい。（事務局）

⇒ アンケート内容については、別途、意見照会をさせていただくので、個社の事情等あれば、その際に相談いただきたい。
- ・ 当社では、フォローアップについては、高齢者に限らず全ての年齢層の顧客に対して実施しているが、本アンケートにおけるフォローアップの対象は高齢者に限定されているのか。

⇒ 本アンケートにおいての対象は高齢者としているが、全顧客を対象に行っているフォローアップについては、その旨を具体的なフォローアップ内容や方法を記入する欄に記入いただければと考える。（事務局）
- ・ 募集・買付件数については、各社によってデータの取得しやすさ等が異なることから、各社の事情を勘案し、例えば、ガイドラインの対象となる投資信託を中心に集計件数を把握することも可能との理解で良いかと。

⇒ ご理解のとおりであり、どのような抽出基準により集計したのかを特記事項に記入いただきたい。（事務局）
- ・ 本アンケート結果をベースに高齢者ガイドライン等の見直しについて協議していくことになるかと認識した。今後、どのような議論を進めていくのか等、スケジュール感を教えていただきたい。

⇒ 事務局としては、まず「約定結果の確認・連絡」について検討することを

	<p>想定している。(事務局)</p> <p>⇒ 当局としては、まずは、フォローアップを含め実態を把握させていただきたい。アンケート結果次第ではあるが、業界の信頼性の向上につながる結果については公表していければと考えている。</p> <p style="text-align: right;">以 上</p>
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）