

「投資勧誘のあり方に関するワーキング・グループ」

(第 38 回)

平成 28 年 4 月 22 日
15 時 30 分 ~
協会 第 4 会議室

次 第

1. 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
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」を受けた対応（インターネット取引に関する Q A
の明確化）について
3. その他

以 上

平成 28 年 4 月 22 日

「約定結果の確認・連絡」の見直し案に関する意見照会結果を受けた対応について

本年 2 月 26 日、前回WG（平成 28 年 2 月 25 日開催）において、事務局から提示した改正案について意見照会したところ、文案の修正以前に、改正趣旨に関するご指摘やご質問が多数寄せられました。

事務局から提示した改正案は、昨年 11 月に実施した意見照会への回答を基に、「高齢者の取引に関する認識を確認するための方法」の選択肢を増やすことを意図したものでありましたが、別紙参考資料のとおり、当該改正が「約定結果の確認・連絡」を単に軽減（都度報告するのではなく、単純にまとめて報告するという手続きの簡素化）したものと受け取られた委員も多く、その場合は連絡期限を定めるべきであるとの意見も寄せられました。

また、当該改正案の基となった意見提出会社からも、「改正趣旨をよく御理解いただきたい」と趣旨の補足意見もいただきました。

そこで、改めて、改正の趣旨をご確認いただき、本件について、どのような対応を行うことが望ましいか、ご議論いただきたいと考えます。

<今後の対応案>

A 案：「約定結果の確認・連絡」について、「取引の都度の連絡ではなく、一定期間における複数の取引についての連絡をまとめて行うことを認める。ただし、連絡をまとめて行う場合は、3 ヶ月以内に実施する。」旨の改正を実施する。

（※）事務局案の当初趣旨と異なりますが、委員の多くの方の理解及び意見を踏まえた対応

B 案：「約定結果の確認・連絡」は、「取引の都度の連絡ではなく、役席者による定期面談時の会話等を行うことにより高齢顧客の取引認識の確認を行うことを認める。」旨の改正を実施する。

（※）意見を踏まえ前回改正案の趣旨をより明確化する対応

C 案：「約定結果の確認・連絡」の改正を実施しない。（現行の「約定結果の確認・連絡」の記述を維持する。）

（※）A 案の弊害（単に手続きを簡素化すると見えること）や、B 案（新たに「役席者による面談等において、高齢者の取引認識の確認方法を設けること」）の趣旨の理解の難しさを考慮し、今回は改正を見送り現行どおりとするもの。

平成 28 年 4 月 22 日

「約定結果の確認・連絡」の見直し案に関する意見照会結果について

1. 事務局改正案の修正要否について

必要ある	4 社	必要ない	1 2 社
------	-----	------	-------

<WGメンバーからの修正意見等>

当初事務局案	修正箇所・修正案	修正理由
外交、電話、店頭のいずれのケースにおいても、勧誘留意商品の勧誘後に受注に至った場合には、勧誘を行った担当営業員以外の者が、当該高齢顧客に約定結果を連絡することにより、当該高齢顧客が当該取引を行ったことについての認識を<u>確認</u>すべきと考えます。	外交、電話、店頭のいずれのケースにおいても、勧誘留意商品の勧誘後に受注に至った場合には、勧誘を行った担当営業員以外の者が、当該高齢顧客に約定結果を連絡することにより、当該高齢顧客が当該取引を行ったことについての認識を<u>確認</u>することが考えられます。	現行制度は、担当営業員以外の者が取引ごとに「約定結果の確認・連絡」を行い買付の認識を確認すべきと規定されているが、今般、事務局案として、この取引ごとの「約定結果の確認・連絡」に代わる方法が提示されたことを踏まえ、現行ガイドラインの規定を修正する必要があると考える。事務局案に基づき選択の余地を認めるということであれば、現行の取引ごとの約定結果の確認・連絡に係る規定が必須（唯一の方法）との誤解を協会員に与えないよう表現方法を左記のように改めることが望ましいと考える。
この連絡は役席者に限る必要はありませんが、高齢顧客の反応の確認を行うという趣旨に照らし、顧客には誰が約定後の連絡を行うのかをあらかじめ決めておけばよいと考えます。 また、約定後の連絡は必ずしも約定当日に行う必	-	-

当初事務局案	修正箇所・修正案	修正理由
要はなく、例えば初期募集の投資信託の場合には募集期間中のいずれかの日に約定後の連絡を行う等、商品の性格等に合わせて行えばよいと考えます。		
また、取引ごとの「約定結果の確認・連絡」に代えて、一定期間における複数の取引を纏めて行うこと、例えば役席者による事前承認実施前の高齢顧客との面談等の際に、前回面談等の実施日から今回面談等の実施日までの期間における取引について、高齢顧客が当該取引を行ったことの認識を確認することも考えられます。 その際の実施時期（サイクル）については、顧客の属性等に応じて実施時期を定める等して実施することが必要であると考えます。	また、取引ごとの「約定結果の確認・連絡」に代えて、一定期間における複数の取引の<u>確認など</u>を纏めて行うこと、例えば役席者による事前承認実施前の高齢顧客との面談等の際に、前回面談等の実施日から今回面談等の実施日までの期間における取引について、高齢顧客が当該取引を行ったことの認識を確認することも考えられます。	「取引を纏めて行う」は、「取引の確認などを纏めて行う」の意と思われるが、GLの記載としては省略しない方が良いと考えられるため。
	また、取引ごとの「約定結果の確認・連絡」に代えて、一定期間における複数の取引に<u>ついての認識の確認</u>を纏めて行うこと、例えば役席者による事前承認実施前の高齢顧客との面談等の際に、前回面談等の実施日から今回面談等の実施日までの期間における取引について、高齢顧客が当該取引を行ったことの認識を確認することも考えられます。	取引の認識の確認であることをより明確にする観点からへ書きぶりを変更してどうか。
	この段落の意味するところがわかりづらいので、「約定結果の確認・連絡」の実施方法とその例示の関係を明確にしたほうがよいのではないか。	①一定期間における複数の取引をまとめて行う方法は、定期的な訪問又は電話による連絡により行わなければならないことを明示した方がわかりや

当初事務局案	修正箇所・修正案	修正理由
		すいのではないか。 ②勧誘に際して必要となる役席者による事前承認に先立ち実施される面談等を代表例として示すことは、「勧誘しない顧客とは面談しなくてもよい」と誤解されるのではないか。 ③一定期間における複数の取引をまとめて行う方法として「面談等」としてしているが、「面談等」の言葉は勧誘前の承認に際して役席者が行う「面談等」に限定されると誤解されるのではないか。 ④「その際の実施時期（サイクル）については、顧客の属性等に応じて実施時期を定める等して実施すること…」とあるが、「実施時期」という言葉が重複しているので、見直しを行ってはどうか。
なお、外交、電話、店頭のいずれのケースにおいても、約定後の連絡時の会話内容を録音・記録・保存しておくことが必要と考えられます。 約定後の連絡において、当該高齢顧客が約定内容のすべて又は一部を覚えていない、あるいは認識が異なる（「買うとは言っていない。」等）ことが判明した場合は、直ちに内部管理責任者又はあらかじめ自社で定めた役席者に報告し、対応について相談する必要があると考えます。	-	-

2. その他 ご意見について

ご意見
「約定結果の確認・連絡」における事務局案は、協会員にとって柔軟な対応が可能になることから受け入れやすいものとなりますが、一方、役席者の勧誘事前承認に係る面談時に纏めて行うとなれば、協会員が定める面談サイクルによっては例えば6か月後に買付認識を行うこととなります。したがって、もはや「約定結果の確認・連絡」というよりも、顧客に対する「フォローアップ」の範疇に含まれることを想定しておく必要があります。
高齢顧客への勧誘による販売では、社内規程に則り定められたフローにしたがって勧誘・販売しなければならないが、勧誘・販売のフローとは①高齢顧客の定義から④約定後の連絡までを指すものと理解している。今回の見直し案では「一定期間における複数の取引を纏めて行うこと」も考えられるとしているが、複数の取引が存在する場合、フローの終点が明確でなく、一部は次のフローの始点（事前承認のための確認）とも考えられる。社内規程ではガイドラインに則りモニタリングを規定しており、フローにしたがった販売が行われているかの検証をしているが、複数のフローが混在すると検証を複雑化してしまう。事前承認実施前的高齢顧客との面談等の際に顧客の健康上の問題点を捉えた場合、事前承認の確認要件なのか前回の取引に対する約定結果の確認要件なのか明確でない。 約定後の連絡については簡素化する方向性で単に「担当者でもよい」としたうえで、「3. 高齢顧客への勧誘による販売商品」－Q3の事前承認における「面談等における確認事項」として「・前回面談等の実施日から今回面談等の実施日までの期間における取引についての認識」を加えることのほうがシンプルではないか。
高齢者ガイドライン 1.Q1 にもある通り、高齢者の場合、数日後には自身がおこなった取引等をまったく覚えていなかったという事例も見られることから、慎重な対応の一つとして「約定結果の確認・連絡」が設けられましたので、今般の見直しにおいて、一定期間の実施時期（サイクル）を認めた背景・理由を協会員通知等で明示いただきたい。
「取引ごとの<u>「約定結果の確認・連絡」に代えて</u>」とは、「約定結果の確認・連絡」の趣旨が「高齢顧客が十分な理解がないまま勧誘留意商品を買付けてしまうことや、そもそも約定したことを認識していないことなどを早期に発見するために約定と近接したタイミングで実施すること」にあることを踏まえ、あくまで「取引ごとの「約定結果の確認・連絡」が原則であるということ」を意味しているのか。それとも、今回の修正は、「取引を忘れやすい高齢者であっても、ごくわずかな時間で忘れてしまう事例は少ない」などの実態を踏まえ、いかなるタイミングで約定結果の確認・連絡を行うのかは、各社が「<u>顧客の属性等に応じて</u>」判断すべきとしたものであり、「取引ごとの「約定結果の確認・連絡」が必ずしも原則になるわけではないと理解してよいのか。

ご意見

前回のワーキング（平成 28 年 2 月 25 日開催）で提示いただいたガイドライン（G L）改正案は、昨年末に実施された意見照会に対する当社からの意見に配慮いただいたものであると理解していますが、「現状制度を維持したうえで、各社において有効と考える方法が選択できるようにしてはどうか」という、当社の改正意見の趣旨をよりよくご理解いただくため、以下に補足説明をいたします。

当社が提出した意見は、

- ・当社では、G Lに基づき、約定直後に約定後の連絡を行ってきたが、G L施行以降、約定後の連絡時に高齢顧客から「約定した覚えはない」との申し出はいただいていない。
- ・これは、勧誘から受注におけるG L上での手続きが丁寧かつ慎重に行われていることの証左であり、約定直後には高齢顧客は当該取引に関してしっかりと認識されていると考えられる。
- ・一方で、時間が経過すると取引の認識等が低下する場合もあると考えられる。そこで、もう少し期間を置き、「前回面談以降からこれまでの期間に、どのような取引を行い、現在どのようになっているか。」複数の取引を時系列で説明し、その認識度合を確認する方が、より実効性の高いフォローアップに繋がるのではないかと考える。
- ・たとえば、役席者が定期的に行っている（面談サイクルは顧客属性等を勘案して各社が定めているもの）高齢顧客との面談時に、前回面談以降の取引についてどのような認識をお持ちかを確認することが考えられるのではないかと。

というものです。

このように、「約定後の確認・連絡」を単に報告に留めず、会社の体制によっては高齢顧客との一連の取引における実効性の高い確認事項に変えていってもよいのではないかと意見でしたが、事務局案を見ると、約定結果の報告を「取引ごとに行う」のか、「一定期間の複数の取引をまとめて行う」のかという単なる頻度の違いを示しているというようにも読めてしまうのではないかと感じました。

繰り返しとなりますが、当社の意見は「約定直後に行う約定結果の確認・連絡」に替えて、別の方法でも「高齢顧客の取引に関する認識」を確認することが考えられるのではないかとということです。

事務局及び他の委員の皆さまには趣旨をご理解いただきたくよろしくお願いいたします。

ご意見

事務局案において、「その際の実施時期（サイクル）については、顧客の属性等に応じて実施時期を定める等して実施することが必要であると考えます。」とあるが、「一定期間における複数の取引を纏めて行う」場合の期限を明記する必要があると考えられる。

今回の「一定期間における複数の取引を纏めて行う」ことを追記することは、「約定結果の確認・連絡」の緩和措置であると考ええる。当該緩和において、「一定期間における複数の取引を纏めて行う」場合の期限を明記しないことは、結果的に長期間の「約定結果の確認・連絡」を行わないこと又は全く行わないことに対して、今後報告するつもりであったとの協会員が生じる恐れがあるのではないかと考える。

また、高齢者ガイドラインにもあるように「高齢者はその健康状態によっては少し時間が経つとその前のことを覚えていないとのいないこともあり得ます」とあるように、高齢者の記憶力等を考えると、「一定期間における複数の取引を纏めて行う」場合には、「3ヶ月以内」に行う必要があると考える。

3. 当初事務局案（参考）

5. 約定結果の確認・連絡

Q 1：目安として 80 歳以上の高齢顧客への勧誘による販売を行った場合、高齢顧客との約定後の連絡について、誰が、いつ、どのような確認を行えばよいですか。

A：外交、電話、店頭のいずれのケースにおいても、勧誘留意商品の勧誘後に受注に至った場合には、勧誘を行った担当営業員以外の者が、当該高齢顧客に約定結果を連絡することにより、当該高齢顧客が当該取引を行ったことについての認識を確認すべきと考えます。この連絡は役席者に限る必要はありませんが、高齢顧客の反応の確認を行うという趣旨に照らして、顧客には誰が約定後の連絡を行うのかをあらかじめ決めておけばよいと考えます。約定後の連絡は必ずしも約定当日に行う必要はなく、例えば初期募集の投資信託の場合には募集期間中のいずれかの日に約定後の連絡を行う等、商品の性格等に合わせて行えばよいと考えます。

また、取引ごとの「約定結果の確認・連絡」に代えて、一定期間における複数の取引を纏めて行うこと、例えば役席者による事前承認実施前的高齢顧客との面談等の際に、前回面談等の実施日から今回面談等の実施日までの期間における取引について、高齢顧客が当該取引を行ったことの認識を確認することも考えられます。

その際の実施時期（サイクル）については、顧客の属性等に応じて実施時期を定める等して実施することが必要であると考えます。

なお、外交、電話、店頭のいずれのケースにおいても、約定後の連絡時の会話内容を録音・記録・保存しておくことが必要と考えられます。

約定後の連絡において、当該高齢顧客が約定内容のすべて又は一部を覚えていない、あるいは認識が異なる（「買うとは言っていない。」等）ことが判明した場合は、直ちに内部管理責任者又はあらかじめ自社で定めた役席者に報告し、対応について相談する必要があると考えます。

以上



「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検討結果について(概要)

平成28年4月22日

日本証券業協会

検討課題：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対象の明確化

- ① 対面等での勧誘後、インターネットで取引した場合の高齢者ガイドラインの適用範囲
- ② ウェブサイト上に表示に関し、「勧誘」（個別商品の買付けに関する説明、以下同じ）への該当性



検討結果

高齢者ガイドラインの改正を行い、以下の事項を明確化することとした。

- ① 対面等での勧誘後、インターネットで取引した場合
 - ・ 「勧誘」行為は高齢者ガイドラインを適用すること
 - ・ 「受注」行為は高齢者ガイドラインを適用しないこと
 - ・ 潜脱行為防止のモニタリングを行うこと
- ② 協会員が行うウェブサイト上の表示について
 - ・ 現時点の表示は、「勧誘」に該当するものは確認されていないこと
 - ・ ただし、今後、新たな表示等があれば、「勧誘」への該当性を改めて検討する必要があること

「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」の検討事項に関する
検討結果について

（投資勧誘のあり方に関するワーキング・グループ関連部分抜粋）

平成 28 年 4 月 22 日

日本証券業協会

目次

I. はじめに	3
1. 懇談会からの検討依頼事項（中間報告書及び第4回懇談会における意見）	3
インターネット取引に関する高齢顧客への勧誘について	3
2. 各ワーキング・グループにおける検討状況	4
「投資勧誘のあり方に関するワーキング・グループ」における検討状況	4
インターネット取引に関する高齢顧客への勧誘について	5
III. ワーキング・グループでの議論まとめ	7
高齢者ガイドラインの改正案に関する検討結果	7

I. はじめに

1. 懇談会からの検討依頼事項（中間報告書及び第4回懇談会における意見）

インターネット取引に関する高齢顧客への勧誘について

高齢顧客への勧誘による販売に係るガイドライン（以下、「高齢者ガイドライン」という。）の適用対象となるインターネット取引について、自主規制会議の下部ワーキング・グループである「投資勧誘のあり方に関するワーキング・グループ」において、高齢者ガイドラインの明確化等について検討すること。

<主な意見>

- ✓ 顧客がIDとパスワードを入力してログインした後の個別画面は、特定の個人を対象としていることから、当該画面における表示は高齢者ガイドラインにおける勧誘に当たると理解している。（中間報告書）
- ✓ 高齢者ガイドラインにおけるインターネット取引に関する解釈は、弁護士等の専門家でも、「インターネット取引は勧誘に該当することはない」と誤解している人がいるので、明確化が必要である。（中間報告書）
- ✓ 対面取引経由インターネット取引といったハイブリッドな取引が増えていくので、プリンスプルが不可欠である。（中間報告書）
- ✓ 現在のウェブサイト上の表示が高齢者ガイドラインの勧誘に該当しないと整理されたこと及び新たなウェブサイト上の表示が出てきた場合、勧誘の該当性について検討する必要があることについて、協会員に周知することを検討する必要がある。（第4回懇談会）
- ✓ 営業員による勧誘後、インターネットで発注する行為において、潜脱行為が想定されるのであれば、明文化が必要である。（第4回懇談会）

2. 各ワーキング・グループにおける検討状況

「投資勧誘のあり方に関するワーキング・グループ」における検討状況

開催日	議題
平成27年11月4日	・「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
平成28年2月25日	・「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」を受けた対応（インターネット取引に関するQAの明確化）について

Ⅱ. ワーキング・グループにおける議論

インターネット取引に関する高齢顧客への勧誘について

<検討体>

投資勧誘のあり方に関するワーキング・グループ

<検討内容>

高齢顧客への対面等での勧誘後、当該顧客がインターネットで取引した場合の高齢者ガイドラインの適用範囲及びウェブサイト上の表示に関する「勧誘」への該当性について、協会の誤解を生まないよう、高齢者ガイドライン等において明文化することについて検討を行った。

なお、本件を検討するに当たっては、ワーキング・グループの委員に対し、事前に意見照会を行い、当該意見照会の結果等に基づき、ワーキング・グループにおいて議論を行った。

<意見照会及びワーキング・グループにおいて寄せられた意見>

- ✓ ウェブサイト上の表示について担当営業員が行う勧誘と同等・同質の行為であるとは認められないと事実認定しているが、当該根拠等を何らかの方法で示す必要があるのではないか。
- ✓ 高齢者ガイドライン改正案において、担当営業員による勧誘後、高齢顧客が自発的な意思によりインターネット取引を選択し発注する行為における潜脱行為を防止するための記述が記載されているが、潜脱行為は他のプロセスでもやってはいけない行為であり、本件のみ言及することは違和感がある。
- ✓ モニタリング方法については、各社に任せられていると理解しており、モニタリング方法を制約するような誤解を生まないような記載と考える必要があると考える。
- ✓ 現時点で確認できていない新技術等によるウェブサイト上の新たな表示・サービスについて、今後、高齢者ガイドラインの適用対象となりうる場合もあることを明確に記載する必要があると考える。
- ✓ 今後、新技術等によるウェブサイト上の新たな表示・サービスに関する高齢者ガイドラインの適用についてのガイドライン等を求める声が出ることも想定される。

＜ワーキング・グループにおける議論の推移＞

本件について、事務局から高齢者ガイドラインに明文化してはどうかと提案し、高齢者ガイドライン改正案の内容について意見照会及び協議を行った。意見照会においては、上記意見のようにインターネット取引に関する高齢者ガイドラインの適用関係についてより明確化する観点から複数の意見が寄せられる結果となった。当該意見の趣旨を踏まえた事務局修正案を示し協議した結果、高齢者ガイドラインの適用関係をより明確に記載した改正案で合意された。

Ⅲ. ワーキング・グループでの議論まとめ

高齢者ガイドラインの改正案に関する検討結果

本件に関しては、現行の高齢者ガイドライン4. 勧誘を行う場所、方法Q 4のインターネット取引に関するQ & Aを改正し、協会員に周知することとした。

改正内容としては、営業員による勧誘後、インターネット取引で発注する行為は「勧誘」手続きには、高齢者ガイドラインが適用されるが、受注時以降の手続きは適用されないこと及び現時点において、協会員が行うウェブサイト上の表示は、高齢者ガイドラインの「勧誘」に該当するものは確認されていないが、新たな表示等が行われれば、「勧誘」への該当性を検討する必要があることなどについて、以下のとおり明確化を図ることとした。

<高齢者ガイドライン 改正案>

インターネット取引における高齢顧客の取引についての規制については、インターネットにより発注する行為そのものではなく、発注の前段階としての投資勧誘規則第5条の3に規定する「勧誘による販売」に該当する行為の有無について考えることになります。

高齢顧客がインターネットにより発注するか否かに関わらず、担当営業員が高齢顧客に勧誘留意商品の勧誘を行うのであれば、当該勧誘行為については、役席者による事前承認等が必要と考えます。

一方、担当営業員による勧誘後、高齢顧客が自発的な意思によりインターネット取引を選択し発注する行為については、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、受注に関しては本ガイドラインの適用はなく、翌日以降の役席者による受注や、約定結果の確認・連絡の手続きは必要ないと考えます。

また、勧誘前の役席者による承認は受けたものの、翌日以降の役席者による受注等の手続きを回避するために、担当営業員が高齢顧客をインターネット取引に誘導することが本ガイドラインの趣旨に反していることは言うまでもありません。役席者による事前承認等を得た、担当営業員による勧誘を伴う取引が、担当営業員による誘導によりインターネットで発注されていないか等のモニタリングを実施することが考えられます。

担当営業員が高齢顧客に勧誘留意商品の勧誘を行わず、高齢顧客がウェブサイト上の表示・サービスに基づき、自発的にインターネット取引を行う場合について、協会員が提供しているウェブサイト上の表示・サービスは、高齢顧客が行う、検討の開始、商品の選定、情報の入手、購入の判断の過程において、担当営業員が行う勧誘とは同等・同質の行為でない限りにおいては、本ガイドラインの適用対象にはならないと考えます。なお、平成27年10

月時点においては、上記に該当する表示・サービスの類型は確認されていません。

また、現時点で確認できていない新技術等によるウェブサイト上の新たな表示・サービスの類型については、担当営業員が行う勧誘と同等・同質の行為と認められる場合には、本ガイドラインの適用対象となりうる場合もありますので、ご注意ください。

以 上