

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41回)
2. 日時	平成31年1月21日(月)午前10時～11時15分
3. 議案	<p>1. 「契約締結前交付書面等の見直し」について</p> <ul style="list-style-type: none"> — 口座開設時の対応について — 取引残高報告書等送付時の対応について <p>2. その他</p>
4. 主な内容	<p>1. 「契約締結前交付書面等の見直し」について</p> <ul style="list-style-type: none"> — 口座開設時の対応について — 取引残高報告書等送付時の対応について <p>事務局から、資料1に基づき説明が行われた後、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> <p>1. 口座開設時の対応について</p> <ul style="list-style-type: none"> — 検討事項① ・ ①-2「わかりやすいリスク等説明の画面イメージを印刷したリーフレット等」とは、例えばパソコンで開いた時の画面イメージと閲覧方法を記載したものをパンフレット等に差し込むことでよいか。 ⇒ 何処を見たらよいか分かるペーパーを最初にイメージしたが、それを見られない人も含めてウェブサイトは何が書いてあるか分かるものを予めお渡しすることで、店頭PCやタブレットで説明できない協会員が使用できると考えている。各社によってデザインの違いはよいとしても、少なくともウェブサイトとリーフレットの記載内容は同じものを想定している。 (事務局) ⇒ 現在の議論対象はあくまでも「リスク等説明の入手方法」を示すもので、実際のリスクや重要事項そのものの説明とは切り離してご検討いただきたい。(主査) ⇒ 店頭ではスターターキットに契約締結前交付書面を封入している場合には、それに加えて「ここでリスク等説明が入手できますよ」という一枚紙を交付すればよいという理解でよいか。 ⇒ それを最低限の対応としつつ、さらに指し示すURLの先には何が書いてあるかを書く親切だろうという考えから提案しているが、規則化するかガイドライン程度とするかは業務フロー案を固めていく際のご相談だと思っている。(事務局) ⇒ 本件は、契約締結前交付書面の内容との兼ね合いも考慮しながら議論したほうがよいのではないかと。スターターキットの中に契約締結前交付書面

そのものと、リスク等説明に関するリーフレットを両方入れると重複感が出る可能性もある。

- ・ ①-3「厚手の紙やバインダー形式にする、約款集と一体化する、などの工夫」とあるが、口座開設時にお渡しする書面集は各社各様で作成しているため、一律の方法を定めるのではなく、各社が工夫していけるようにするとよいと思う。

⇒ 既定の契約締結前交付書面の内容は、今後見直しの上、変更となるかもしれないが、説明義務は変わらないので、法令との兼ね合いも考えつつ、各社対応できる余地を残すのか否か、事務局と検討させていただく。(主査)

- ・ ①-4の「リスク等説明の入手方法等について説明をした or 受けたことを記録」について各社どのように考えているかが事務局として悩ましい点である。記録を求めるのはかなりの負担になるので任意の対応としてよいと思うが、義務化してほしい等ご意見がないか聞かせていただきたい。(事務局)

⇒ 現在もスターターキットには契約締結前交付書面等がすべて封入されているが、多くの会社では契約締結前交付書面等の交付記録という形では残しておらず、顧客が口座開設時の資料を理解した上で申込書を記載していることをもって、当然契約締結前交付書面等についても交付されているという整理をしているのではないかと考える。それを考えれば、記録はやり過ぎのように思う。

⇒ いただいたご意見を踏まえて業務フローを固めていきたい。(事務局)

－ 検討事項②

意見なし

－ 検討事項③

- ・ ③-1の趣旨について説明いただきたい。

⇒ 事務局の想定では、インターネット環境を利用できない顧客でも書面で随時情報提供を受けることができることから、最終的には入手できる情報内容が一緒になるという前提を踏まえると、予めインターネット環境の利用有無をヒアリングする必要性はないと考えている。(事務局)

⇒ 初回の書面交付と説明がきちんとされていれば、2回目以降の情報提供を郵送からインターネットへの誘導に変更するが、全ての顧客は書面を要求することもできることから、2回目以降の対応は顧客に預けてしまうと

いう整理ができるのではないか

⇒ リスク等説明の初回説明時に書面交付、次回以降インターネットで閲覧できる旨及び書面希望の際は申し出てもらいたい旨を伝えることとなっているので、それらをきちんと顧客に説明できれば、あえてインターネット環境の利用有無までヒアリングする必要はないと思っている。(主査)

－ 検討事項④

・ ④－1「取引残高報告書交付対象外顧客への対応」とは、取引残高報告書にリスク等説明の入手方法を記載するので、取引残高報告書そのものを渡さない顧客への対応をどう考えるかということか。

⇒ ご理解のとおりである。最終的に詳細まで詰める段階で、法令を勘案しながら検討する必要があると思っている。(事務局)

・ ④は法令改正の内容と密接にかかわっていると理解している。ウェブサイト等で情報提供していることを伝えるのが大前提であれば、業者の運用としては新規顧客に対しては口座開設時、既存顧客に対しては制度変更時に取引残高報告書に限らずいずれかの方法で捉えておくとして置いたほうが管理しやすくなるのではないかと思う。

2. 取引残高報告書等送付時の対応について

－ 検討事項⑤

・ ここまで議論している「リスク等説明の入手方法」に関する情報提供とは、注意喚起・啓蒙レベルなのか、それとも年1回以上の契約締結前交付書面の交付義務と説明義務に代替するものとして、毎年1回は必ず目を通してもらわないといけないものなのか、再度説明願いたい。

⇒ 前回 WG で金融庁から、基本的な制度変更の想定として、上場有価証券等書面や同種の内容の契約締結前交付書面を過去に交付したことがある顧客に対して、実際の契約締結前1年以内に任意の方法で「契約締結前交付書面等の情報を入手するための情報」を提供していれば、改めて契約締結前交付書面の交付を要しない旨説明があったと思う。そうすると、注意喚起や啓蒙レベルではなく、何らかの形で適切に伝えられる方法を議論すべきと理解している。

他方で、書面交付義務と説明義務との関係については、これらは必ずしもイコールとはされていないものの、顧客属性に鑑みて、書面を渡すだけでも十分に理解いただける顧客もいれば、それでは足りなくて説明を添える顧客もいると思う。これは現在でも各社対応されていることと思うし、この点は見直し後も同様にお考えいただきたい。

そうすると、現在の運用として、毎年、契約締結前交付書面を郵送した際に、顧客が実際に開封して中身を確認したかどうかまでは追跡していないのであれば、見直し後、取引残高報告書に URL 等を記載して適宜閲覧いただく形式になった場合でも、顧客が実際に閲覧をしたかどうかまで追跡管理する必要があるかは同様に考えてよいのではないかと。（事務局）

⇒ より現実的に議論を進めるため、年1回以上の契約締結前交付書面の交付に替えて年1回以上のリスク等説明の入手方法の情報提供を行うということを前提に議論を進めたい。（主査）

- ・ ⑤-4について、メール送信時のエラーに対する対応に加えて、電子交付の閲覧記録が取れていないことが分かってしまった顧客に対する対応についても議論をしたい。

⇒ メール送信時のエラーは明らかに未交付ということとなり、業者側で対応を考える必要があるが、交付した先の顧客に預けた部分の対応についてここで議論するかは要検討だと思う。（事務局）

⇒ メール送信時のエラーは不作為的に業者の責任に帰せるイメージであるように思う。顧客の閲覧状況が分かる業者が閲覧状況を見逃すことを懸念されるのはよく分かるが、メール送信時エラーで戻ってくるのとは違い、閲覧されないことは顧客側の事情であることになり、業者に管理の上、リマインドする義務まで課すのは行き過ぎではないかと懸念する。

⇒ 住所不着及びメール送信時のエラー管理は不可能ではないが、開封状況・閲覧状況まで確認して対応することは現実的に難しいため、切り離して考えなければいけないと思う。

- ・ 契約締結前交付書面の内容に替わるリスク等説明の入手方法に関する情報提供の義務化を前提に申し上げると、顧客への周知媒体を取引残高報告書に限定するのではなく、日々使用する封筒の外側に印刷する等様々な方法がとれるようにするのがよい。また、自発的にウェブサイト上のリスク等説明を確認した顧客が、業者からの情報提供を受けられなかったことを理由に注文が受けられないという状況に陥るのはかなり厳しいと思うので、口頭での確認や周知も認めてもらえるとよい。

⇒ 顧客の利便性を考えれば、そのような状況下で注文を断るのは合理的ではない。年1回以上交付を意識することも大切だが、拘りすぎるあまり顧客の取引を阻害してしまうことになりかねない。そのあたりも踏まえて検討していきたい。（主査）

	<ul style="list-style-type: none"> ・ ⑤-2について、業界共通で利用できるピクトグラムをカラーで作成すると、各社のコーポレートカラーと馴染まないことが予想される。 ⇒ 各社のウェブサイト等で用いられているコーポレートカラーの邪魔にならないような白黒のピクトグラムを想定している。今後皆さんで議論いただきたい。(事務局) <p>— 検討事項⑥ 意見なし</p> <p>— 検討事項⑦</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 取引残高報告書とは別の方法での管理も可能になるよう検討してほしい。 ⇒ 事務局からの提案は、取引残高報告書でなければならないという趣旨ではないが、取引残高報告書は現在も送付記録を残しており、不着管理もされていると思うので、そこに記載すればリスク等説明の入手方法の提供記録も兼ねられるのではないかと考えている。(事務局) <p>— 検討事項⑧</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 送付記録は不要という考え方について説明願いたい。 ⇒ 取引残高報告書のように送付記録が既に取りられている書面にリスク等説明の入手方法を記載すれば担保されると考えているが、それ以外の書面にリスク等説明の入手方法を記載したいのであれば、記録は必要だと考える。(事務局) <p>最後に、事務局から、次回の本WGでは検討事項⑨以降について議論を行い、その後意見照会を実施する旨の説明が行われた。</p> <p>2. その他 特になし。</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。