

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 25 回）
2. 日 時	平成 25 年 7 月 17 日（水）午前 10 時 00 分 ～ 11 時 00 分
3. 議 案	1. 高齢者に対する勧誘・販売フロー（案） 2. 今後の進め方 3. その他
4. 主な内容	1. 高齢者に対する勧誘・販売フロー（案） 金融庁監督局 原田証券監督調整官より、別紙「高齢者に対する勧誘・販売フロー（案）」に基づき高齢者に対する勧誘・販売フロー（案）の概要について説明が行われた。 【高齢者に対する勧誘・販売フロー（案）の説明概要】 ① 勧誘開始基準 ・年齢基準の設定と勧誘・販売可能商品の限定は一对の関係と認識しており、単一あるいは複数の年齢層に分けて、年齢層ごとにどのような商品を勧誘・販売可能商品とするかについて本ワーキングにおいて検討していただきたい。 ・役席者の事前面談等については、高齢者の理解力や判断能力を確認する意味から実施していただきたいと考えている。勧誘の都度、事前面談を実施するのが望ましいと考えているが、実務を踏まえ、例えば 3 か月以内など一定の期間内に面談を実施していれば、その都度の実施は不要とするのかなどについて本ワーキングにおいて議論していただきたい。 ② 受注方法 ・家族の同席及び同席した家族の署名が入った買付指示書を徴求して受注する方法と、家族の同席が困難な場合には、翌日以降に役席者が理解度を確認したうえで受注する二つの方法を提示した。 ・これは苦情や訴訟、あっせんの事例には、家族からの申し出が多いことを踏まえ、家族の同席、同席した家族の署名が入った買付指示書の徴求を一つの受注方法としたものである。また、家族の同席が困難な場合は、一旦冷静に考える時間を置き、改めて役席者が理解の状況を確認したうえで受注することとしたものである。 ③ 勧誘翌日以降の受注等 ・翌日以降の受注については、担当営業員が行うことを全く排除するものではなく、例えば、担当営業員が架電し、その後役席者が受注することも可能と考える。 ・担当営業員以外の者から約定連絡を行うことについては、第三者を関与させることによりチェック機能を働かせるねらいがある。この場合、約定連絡するのは、例えばコールセンターからの連絡でも可能と考えられる。 ④ モニタリング ・モニタリングは、全件についてモニタリングすることが望ましいが、件数が多く、実務的に対応が困難な場合は、例えば、「短期売買」や「高リスク商品の初めての買い付け」など、各社で定めた抽出基準に基づくモニタリングでも可能と考えられる。 【質疑・応答】 ・高齢者向けの勧誘開始基準を別途定める必要があるのか。それとも各社が既に定めている勧誘開始基準に盛り込む形でよいか。（委員） →各社とも既に高齢者向けの勧誘開始基準を定めている場合も多いと考えられるが、内容についてはバラつきがあると思われる。本ワーキングにおいて業界内の目線を合わ

せていただき、各社の実情に応じて社内ルールを整備していただきたい。なお、本ワーキングで議論した内容より、より厳しいルールを設けることを妨げるものではない。(金融庁)

- ・買付指示書に記載する主体は本人か家族か。また録音機能がない場合の役席者の受注記録は法定帳簿という位置付けか。(委員)

→買付指示書を書くのは本人である。買付指示書には同席した家族の署名も必要となる。今回の高齢者対応について法令改正等は想定しておらず、受注記録は法定帳簿という位置付けではない。(金融庁)

- ・約定連絡を行うのは担当営業員以外の者であれば営業部門にいる他の者でもよい。(委員)

→約定連絡の業務を総務部門や管理部門に限定してしまうと実務が回らないことも想定されるため、営業部門の者でもよいと考えるが、牽制機能が担保されるように対応していただきたい。(金融庁)

- ・株式や外債など日中の値動きがある商品は、本フローの対象外という理解でよい。(委員)

→今回の勧誘、販売ルールは主に募集物を想定しており、株式、TOPIX や日経 225 に連動するようなオープン投信は想定していない。本ワーキングにおいて議論していただくことではあるが、外債も為替リスクはあるものの、ストレートボンド等シンプルでわかりやすい商品までを本フローの対象としなければならないとは考えていない。(金融庁)

- ・モニタリング結果と約定効力の関係についてはどのように整理すればよい。(委員)

→仮にモニタリングの結果、誤認勧誘等が認められる場合には、顧客に損害賠償を行う責任があるので、事故確認後、損害賠償し、また、事故報告の手続きをとっていただくことになる。(金融庁)

- ・e メールやインターネットによる販売は、本ワーキングの議論の対象か。(委員)

→ネットでの販売は対象とは考えていないが、ネット販売でも懸念される事項があれば検討してほしい。(金融庁)

- ・銀行では一般的に、投信の受注の際には、顧客に注文伝票に署名、捺印をいただいているが、この場合でも、「買付記録」は必要か。(委員)

→本件ルール策定の趣旨を考えると、勧誘・販売可能商品以外の商品については注文伝票をもとに顧客が商品内容等を理解しているかについて役席者が確認すべきであると考え。(金融庁)

- ・そもそも銀行では電話による約定は行わないフローである。それゆえ通話録音を行っていない。したがって電話での約定連絡という概念がないので、約定連絡を外した事務フローが作れないか。(委員)

→約定連絡が現在の銀行のフローにないとしても、顧客が商品を理解しているかどうかについて役席者が確認するフローは必要である。(金融庁)

- ・約定連絡は約定後直ちに行うのか、または、時間を空けてもよい。(委員)

→約定連絡は、実情に応じて行っていただくことでよいが、少なくとも募集期間内には

行う必要がある。(金融庁)

- ・ 電話勧誘の定義はこちらから顧客に電話を掛けたものだけか。顧客から掛かってきた電話も含まれるか。(委員)
→顧客が銘柄数量等を指定してきた注文は対象外である。(金融庁)
- ・ 受注と同時に約定入力を行う場合等、受注と約定連絡を一連の流れの手続きとして同時に行ってよいか。(委員)
→トラブル防止や不適当な勧誘を発見する観点から、約定連絡は別途、担当者以外の者から行っていただきたい。(金融庁)
- ・ 役席者による確認、受注を翌日以降とした背景は。(委員)
→一般的に考えて、ご家族等と相談し、冷静に判断するには1日空けることが適当と考えたものである。(金融庁)
- ・ 勧誘翌日以降に連絡をして受注する役席者と、約定連絡をする担当営業員以外の者は各々何を確認するイメージで、役割を分けているのか。(委員)
→受注する役席者は、顧客が担当営業員の説明を理解しているかどうかを確認する役割を担っており、適切に顧客の理解度を確認するためには経験が豊富な役席者が適当と判断したものである。約定連絡は顧客の認識相違等の早期発見を目的とするものであり、ここでは役席者が行うことまでは求めている。(金融庁)
- ・ 内部管理責任者等がモニタリングを行うのであれば、約定連絡は担当営業員でもよいのではないか。(委員)
→高齢者のトラブルがなかなか減っていない背景もあり、2重、3重の牽制の意味から約定連絡は担当営業員以外の者が行うのが適当であるとする。(金融庁)
- ・ 提示いただいた案では銀行の実務にそぐわないものも多い。本件対応の趣旨、目的を明確にしたうえで、その趣旨、目的に沿った形であれば、各社が柔軟な対応ができるように整理することはできないか。(委員)
→ワーキングで今後議論いただき、どのような形で自主規制規則に盛り込むか等について検討する過程で整理していただきたい。(金融庁)
- ・ 勧誘開始基準について業界全体の統一ルールにするのか。一定の振れ幅を決めて各社で決められるようにするのかについては今後本ワーキングにおいて議論するという理解でよいか。また日中の値動きのある商品については本フローの対象外となり、日中の値動きはないがインデックス投信等の商品を対象とするかについても、今後のワーキングにおける議論という理解でよいか。(事務局)
→いずれもその理解でよい。(金融庁)
- ・ 役席者の定義はあるか。(事務局)
→役席者は管理職でなければいけないとは考えていない。商品説明がきちんとなされたかどうかについて確認ができ、営業員を管理できる者であればいいと考える。(金融庁)
- ・ 特別会員などは注文伝票に基づく受注となっているケースがあるが、この場合でも新たな役席者による確認の手続きが必要となるとの理解でよいか。(事務局)
→家族の同席がない場合は、新たな確認プロセスが必要であるとする。(金融庁)

	・ 役席者が担当顧客を持っている場合、または、その役席者が支店での最上位者の場合の受注者の考え方について教えてほしい。（事務局） → 仮に勧誘した者が支店長の場合は、牽制機能として内部管理責任者等が受注者として適当と考えられる。（金融庁） ・ 役席者が１人しかいないような小規模店の場合は、近隣の営業所や本部等の役席者が確認、受注の電話をかけるような対応も認められるか。（事務局） → 母店等と連携のうえで対応することも可能と考える。（金融庁） ・ 約定連絡者は、勧誘した担当営業員、確認、受注した役席者以外の第三者でなければならないという理解でよい。（事務局） → 確認した役席者と約定連絡者は同一でも構わないが、タイミングは別でなければならないと考える。（金融庁） ・ モニタリングについて、一定の基準で抽出しても件数が多い時など、さらにサンプル調査という形にして対応することは可能か。モニタリングの方法は録音データをすべて聞くのではなく、いろいろな取引の材料から総合的に判断する方法でよい。（事務局） → 一定の抽出基準で抽出したものに関しては日数をかけてもモニタリングすることが望ましい。モニタリングの方法はその理解でよい。（金融庁） 2. 今後の進め方について 事務局から今後の進め方について、本案件はスピード感をもって進めていく必要があることから、事務局が主査と協議のうえガイドラインのたたき台を作成し、それをもとに議論していきたい旨の説明が行われた。 3. その他 今後のワーキングの予定について事務局から説明が行われた。 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）