

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28回)
2. 日 時	平成25年8月22日(木)午後2時30分～4時10分
3. 議 案	<p>1. 高齢顧客との取引にかかる自主規制規則(案)及びガイドライン(案)についての意見等</p> <p>2. その他</p>
	<p>前回(第27回、8月5日開催)の本ワーキングでペンディング事項となった項目(年齢基準、商品群の呼称、外貨建て商品の考え方等)についての議論が行われた。その後、ガイドラインの検討課題の後半部分(検討課題「4. 勧誘を行う場所、方法」～「6. モニタリング」)についての議論が行われた。</p> <p>1. 高齢顧客との取引にかかる自主規制規則(案)及びガイドライン(案)についての意見等</p> <p>【第27回ワーキング(8月5日開催)におけるペンディング事項】(資料1)</p> <p>(1) 規則案</p> <ul style="list-style-type: none"> ・前回の本ワーキングでの意見等を踏まえた修正案を提示した。(事務局) →特段意見等はなし。 <p>(2) ガイドライン案</p> <p>① 高齢顧客の年齢基準</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事前承認を必要とする年齢基準を75歳以上とし、金融庁提示フローに則った対応とする年齢基準を80歳以上とする事務局案を提示した。(事務局) ・例外対応の条件や商品については今後の議論だと思うが、年齢基準としての事務局案は妥当と考える。(委員) →事務局案のとおりとしたい。(主査) <p>② ガイドラインの対象となる商品群の呼称</p> <ul style="list-style-type: none"> ・商品群の呼称を「勧誘留意商品」とする事務局案を提示した。(事務局) →特段意見等なし。 <p>③ 外貨建て商品の考え方</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ガイドラインの対象外とする通貨を米ドル、ユーロ、豪ドルの3通貨とする事務局案を提示した。(事務局) ・各社からの意見も3通貨からG20参加国の通貨までさまざまである。新興国通貨建ての外債も買取りは可能であり、流動性は確保できる。3通貨に限定するのではなく、ファジーな規則にして各社の判断とするほうが望ましいと考える。(委員) →売買時のスプレッド幅はリスクに相当すると考える。例えば各社のブラジルレアルのスプレッドは片道5%弱あり、これは利回りが8%あったとしても、為替レートが変わらなければ、顧客は損をする水準である。このようなものを事前承認や諸手続きなく高齢顧客に販売してよいものであろうかと考えた場合、協会としてガイドラインの対象外にはできないのではないかと考える。(事務局) →知名度というのは、単にその通貨を知っていることだけではない。その通貨のレート水準を知っているかと考えた場合、米ドルやユーロに比べ、ブラジルレアルや南アフリカランドの浸透度は低いといえる。高齢顧客との取引を考えた場合、より慎重な対応を要するという趣旨で事務局案を提示した旨をご理解いただきたい。(主査)

- ・為替リスクについては、当然ながら販売時において各社でしっかり説明をしている。スプレッドが大きいという理由だけで規制の対象となると、今後スプレッドが縮小したり、取引量が拡大した際に不便になる。(委員)
 - 今後の取引量の変化によって対象外の通貨は変わり得る。ただ、現時点において、例えばブラジルレアルのスプレッドが急速に縮小することは考えにくい。今回は高齢顧客に対し、役席者への事前相談、承認なしに自由に勧誘できるものは何かを議論しているなかで、リスクについては別途説明すればよいからという理由で対象外にすることはできないと考える。(事務局)
- ・スプレッドが大きい通貨の商品はそれだけ値動きが大きいと考えられる。そのようなものを翌日受注にするのはいかがなものかと思う。(委員)
 - 翌日受注については後程例外対応の項目で説明させていただく。(事務局)
- ・3通貨の国の格付けを考えた場合、リスクの測り方として適切か疑問が残る。投資適格で高格付けの他の通貨はどうなるのか。(委員)
 - 格付も判断材料の一つではあるが、今回は流通量、知名度等を総合的に勘案して選定している。(事務局)
 - 今回のガイドラインは協会から外部に対するメッセージとしての意味もある。この3通貨であれば選定理由をしっかりと説明できると考えられることもご理解いただきたい。(主査)
- ・通貨選択型投信の場合、3通貨の場合は当日受注可能、その他は翌日受注になるのか(委員)
 - この3通貨は、ガイドライン案で示した①～③の商品の中での通貨で対象外とするものである。通貨選択型は①～③には該当しない複雑な商品という整理であるため、3通貨であっても対象外にはならないと考える。(事務局)
- ・ユーロや豪ドルを対象として英ポンドやNZドルをあえて対象外とする理由は何か。(委員)
 - ユーロや豪ドルは、英ポンドやNZドルと比較して流通量が多いこと、スプレッドが比較的小さいことが理由である。現時点においては、ガイドラインにおいて3通貨を示させていただき、将来的に、対象通貨を加えていくことも検討していきたい。(事務局)
- ・将来的に対象通貨を加えていく時はどういう手順を考えているのか。(委員)
 - 消費者の声が高まった時に検討することが考えられる。(事務局)
- ・先進国の債券に分散して投資するような商品はどのような対応になるのか(委員)
 - 投資信託の性格で区切っており、どこの国の債券を入れているかではなく、どう運用を目指しているかにより判断するものとする。(事務局)
 - この場では事務局案を仮置きで議論を進めたい。(主査)

④ 役席者が自ら高齢顧客を担当する場合の考え方

- ・一定の役職以上の役席者が高齢顧客を担当する場合、事前承認、勧誘翌日以降の受注を当該役席者自ら行うとする事務局案を提示した。(事務局)
- ・「一定の役職以上」としたのは、すべての役席者が自ら承認、受注できるわけではないことを明確にするためである。営業単位の総括的な職責にある役席者を想定しており、例えば係長や〇〇代理といった者は該当しない。(事務局)
- ・事務局案のとおりで問題ない。(委員)
 - 事務局案のとおりとしたい。(主査)

【本日（第28回）の検討事項】（資料2）

4. 勧誘を行う場所、方法

（1）家族の「同席」「同意」、「買付指示書」について

- ・家族の同席・同意については各社さまざまな角度から意見、質問をいただいている。そこで改めて金融庁が考える家族の同席、同意の目的について金融庁に確認した。（事務局）
- ・金融庁からは、高齢顧客に関する苦情・トラブルのなかでも家族からの申し立が多く、その申立理由は認知症等で理解できていなかったという指摘が多い。それを踏まえて、高齢顧客をよく知る家族に、その高齢顧客が商品内容を理解したうえで投資判断しているのかについての「見守り」をしてほしいというのが主たる目的である、と伺った。（事務局）
- ・主たる目的は「見守り」であるため、質問でいただいた家族からの「事前同意」は認められないと考えられる。事後的（勧誘後）な同意であれば、その高齢顧客が商品を理解したうえで購入意思があることを確認できるという意味で認められる場合もあると考えられる。このあたりをガイドラインに盛り込み、高齢顧客の投資判断について家族からの同意をいただく目的を明らかにしていきたい。（事務局）
- ・例えば、昼間家族の同席なしに勧誘をして、その後電話等で同居する家族に理解度等を確認できた場合は、買付指示書への家族の署名・捺印は実務的に困難と考えられるが、どのように対応すればよいか。（主査）
→必ずしも顧客が署名した紙に家族の署名・捺印を求めるものではなく、家族に確認できた旨の証跡の残し方については各社で工夫の余地はあると考えられる。（事務局）
- ・事前（勧誘前）に家族から勧誘についての同意をもらうケースもあると思うがその場合は即日受注の要件ではないとの理解でよいか。（委員）
→ご理解のとおりである。（事務局）
- ・ガイドラインでは即日受注の禁止を原則として、家族同席が例外との理解でよいか。（委員）
→ご理解のとおりである。（事務局）
- ・「見守り」について、どういう場合に「見守り」といえて、どういう場合に「見守り」ではないというのは個別の事実認定の問題のような気がする。ガイドライン上に、どういう場合が家族の同意を得られたと考えられる等について方針を示すのか。（委員）
→そこまで示すことは想定していない。（事務局）
- ・必ずしも家族の同席があればそれで十分とは言えないという印象を持つ。（委員）
- ・家族の同席によって、家族も理解のうえ、即日受注するのであれば、約定連絡以降のプロセスはいらぬのではないかと。
→高齢顧客に対しては慎重に慎重を重ねる意味で、即日受注のみの例外対応としている。（事務局）
→家族の同席があれば全体フローの対象外とするのは今回のルール制定の趣旨に反しているのではないかと思う。約定連絡等の省略については後程約定連絡のところで議論することにして、事務局案の家族同席の考え方について了承することとしたい。（主査）

① 「即日受注ができないこと」について

- ・事務局から各委員の意見等を紹介後、家族の同席がなくても即日受注が可能となる例外の案を提示した。(事務局)
- ・夕刻に勧誘して翌日の朝一番に受注することは、熟慮時間を与えたといえるのか。逆に朝一番で勧誘して夕刻受注することは、熟慮時間を与えたとも考えられる。何が何でも即日受注ができないことには違和感がある。(委員)
→ガイドラインは1晩おくことによって記憶の定着が図れるという考え方で作っている。夕刻に勧誘する例は、各社で行動を制御していただきたい。(事務局)
- ・前回のガイドライン案では、「翌日受注が望ましい」とあったが、今回の説明では「原則翌日受注」と感じるが。(委員)
→ご理解のとおりである。(事務局)
- ・顧客への翌日受注の説明を考えれば、即日受注の例外を設けず、翌日受注のみの対応としたほうがよいのではないかと。(委員)
- ・顧客の利便性を考えた場合、例外を設けることは妥当と考える。(委員)
→このガイドラインは協会員の高齢顧客に対する勧誘行為について考えているものであり、当該顧客の発注権限を縛るものではないということを理解いただきたい。(主査)
- ・顧客の頭は冷やさなくてよいのか。(委員)
→勧誘し、翌日の受注を案内した場合でも、顧客のほうからすぐに発注したい旨の申し出があった場合は、断れないと考える。(主査)
- ・そもそも翌日受注にしたことにより、苦情等が減ったという具体的な根拠はあるのか。(委員)
- ・投信の販売で、熟慮期間を与えたことによって訴訟時の業者の過失割合が減ったという事実はあると聞いている。顧客属性や顧客要請による例外は合理的であると考え。(委員)
- ・概ね事務局案に賛成である。あえて言えば、勧誘時の冒頭に「翌日以降に約定をお勧めします」等の助言というステップは必要と考える。ガイドラインにおいて翌日約定へのアクションを取るプロセスも盛り込んでみてはどうか。業界全体としての周知活動も必要と考える。(委員)
- ・支店幹部が頻繁に接触とあるが、頻繁とはどれくらいの頻度か。(委員)
→その顧客をどの程度把握しているかによるものであり、具体的な数字で示すものではないと考える。(事務局)
- ・会社経営者等の例外は、年齢基準の例外となり得るのではないかと。(委員)
→全体のフローから抜くとなると、対象顧客はかなり限られるのではないかと。本例外規定の対象となる顧客はもう少し幅広いのではないかと考えて、一つのプロセスから抜く考え方をとった。(事務局)
- ・外債等のロールオーバーの際、一旦外貨MMFに入金したうえで円転機会を考えていただく場合も多いので、例外として加えていただければと考える。(委員)
→当然の行為であり、ガイドラインに示すまでのことではないと考える。(事務局)
→事務局案をもとにガイドラインを修正したい。(主査)

② インターネット等での取引について

- ・インターネットについてはガイドラインの対象外でよいか。(主査)
→特段意見等なし。

	<p>③ 店頭での勧誘・受注について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・小規模の営業所等で、各社において適正な人員配置等を検討することでよいか。(主査) →特段意見等なし。 <p>(2) 約定結果の確認・連絡について</p> <p>① 約定連絡の内容・記録について</p> <p>② 約定連絡の時期について</p> <p>③ 約定連絡の方法について</p> <p>④ その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・購入した事実を確認することで、将来のトラブルの芽を早期に発見する目的であることから、書面等の通知は認められないと考える。用語も「約定連絡」から「約定後の連絡」に変更したいと考えている。(事務局) ・大口顧客等で特定の者しか連絡できないケースもあると考えられるので、それらを考慮に入れたうえでガイドラインの修正を検討いただきたい。(主査) <p>(3) モニタリング</p> <p>① モニタリングについて</p> <p>② 通話録音等の保存期間について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「顧客の体調等の状況の確認」は点検項目から削除させていただいた。具体的なモニタリングの内容は各社で定めていただきたいと考えている。(事務局) →事務局案の方向でガイドラインを修正したい。(主査) <p>2. その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事務局から、次回のワーキングは9月5日(木) 9時30分から開催する旨と、本日の議論を踏まえたガイドライン修正案と質問への回答については後日メールで送付する旨の連絡が行われた。 <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)