

「投資勧誘のあり方に関するワーキング・グループ」

(第28回)

平成25年8月22日
14時30分～
協会第1会議室

次 第

1. 高齢顧客との取引にかかる自主規則規則（案）及びガイドライン（案）についてのご意見等
2. その他

以 上

第 27 回WG（8 月 5 日開催）におけるペンディング事項

1. 規則案

<第 27 回WG 提示案>

（高齢顧客との取引）

第 5 条の 3 協会員は、高齢顧客（協会員が、自社の業態、規模、顧客分布及び社会情勢その他を勘案し、定義した顧客）との取引に関し社内規則を定め、適正な投資勧誘に努めなければならない。

<事務局案>

（高齢顧客に対する 勧誘による販売）

第 5 条の 3 協会員は、高齢顧客に有価証券等の勧誘による販売を行う場合には、自社の業態、規模、顧客分布、顧客属性及び社会情勢その他の条件を勘案し、販売対象となる有価証券の種類、説明方法、受注方法等に関する社内規則を定め、適正な投資勧誘に努めなければならない。

2. ガイドライン案

（1）高齢顧客の年齢基準

<第 27 回WG における議論>

- ガイドラインで統一的な年齢を示すこととする。
- 金融庁提示フロー（勧誘当日の受注の制限、役席者による受注、勧誘を行った担当営業員以外の者による約定連絡、モニタリング）に則った対応を行うためには、年齢基準を 80 歳以上とすることが適当であるとの意見が大勢である。
- 統一的な年齢基準を超えた高齢顧客であっても、知識、経験、資力等を勘案し、本フローの対象外とする対応を認めることができることとする。

<事務局案>

- 各社における顧客分布及び顧客からの苦情・あっせんの状況等を勘案し、75～79 歳の年齢層についても、慎重な対応が必要と考えられる。ついては、当該年齢層の顧客に対して、勧誘にあたり役席者が事前承認することを義務付けることとしてはどうか。
- さらに 80 歳以上の高齢顧客には、金融庁提示フローに則った対応を行うこととしてはどうか。
- 80 歳以上の高齢顧客であっても、一定の条件を満たす場合には、金融庁提示フローにおける各種手続について例外を設けることとしてはどうか。

(2) ガイドラインの対象となる商品群の呼称

<各社意見抜粋>

- 「(本ガイドラインにおける) 対象商品」
- 「特定商品」
- 「家族と話そう」
- 「丁寧な説明を要する商品」
- 「取引制限商品」
- 「高齢者販売制限商品」
- 「勧誘留意商品」

<各社ご意見を踏まえた事務局案>

➤ 「勧誘留意商品」

- (理由) ・ガイドラインの対象となる商品は、リスクの有無でのみ選定されるものではないこと。
- ・それ自体が一般的に過ぎる呼称は避けるべきであると考えられること。
 - ・「勧誘禁止」という印象にならないことも重要と考えられること。

(3) 外貨建て商品の考え方

<各社意見抜粋>

- 先進国の通貨も為替変動リスクがあるので、対象外となる通貨を定めるべきではない。
- 米ドル、ユーロ、英ポンド、豪ドル、NZドル、加ドル
- (シンプルな商品の場合は) どの通貨であっても、対象外とすべき。
- 米ドル、ユーロ、豪ドル、ブラジルリアル、トルコリラ
- 米ドル、ユーロ、豪ドル
- G20 参加国の通貨

<各社ご意見を踏まえた事務局案>

➤ 米ドル、ユーロ、豪ドル

- (理由) ・主要3通貨(米ドル、ユーロ、豪ドル)の知名度・流動性、当該通貨建ての債券の日本における流通量等を勘案すると、主要3通貨の商品(ガイドラン「3. 高齢顧客への勧誘・販売」Q2のAにおける①~③)をガイドラインの対象外としてはどうかと考える。(特に新興国の通貨は、一般的に売買にかかるスプレッドが大きなものが多く、為替リスクの十分な説明が必要と考えられる。)
- ・一方、全ての通貨をガイドラインの対象にしてしまうと、主要3通貨建のプレーンな社債までもが対象となってしまう、高齢者の投資機会を過度に奪ってしまうことになりかねない。

(4) 役席者が自ら高齢顧客を担当する場合の考え方

<第 27 回WGにおける議論>

- 役席者は管理能力、適合性判断能力等が備わっていると考えるので、事前承認や他の役席者による受注は不要ではないか。

<事務局案>

- 一定の役職以上の役席者が自ら高齢顧客を担当する場合、当該役席者が行う高齢顧客への勧誘可否の事前承認及び家族同席が困難な場合における勧誘翌日以降の受注については、当該役席者自らが行うことでよいとしてはどうか。
- また、事前承認にあたり面談を行う際は、面談内容を保存することにより、必要に応じてモニタリングを行うこととしてはどうか。

以 上

第 28 回「投資勧誘のあり方に関するワーキング・グループ」検討課題

4. 勧誘を行う場所、方法

(1) 家族の「同席」「同意」、「買付指示書」に関する主な意見等

- ・家族の定義は明確にすべきである。
- ・「家族」であることをどのように確認するのか。
- ・投資経験、判断能力がある家族であれば、高齢者であっても「家族」に含めるべきである。
- ・自己責任原則の観点からも、「買付指示書」への家族の署名は不要とすべきである。
- ・完全な法律行為能力者である高齢者の買付指示書に家族が署名する趣旨・効果が不明確である。署名者以外の家族からのクレームは防止できない。
- ・同意することに相応の責任を伴うと考えると、現実的には同席するものの買付指示書への署名はしないと家族も多いと思われる。
- ・同席した家族から「好きなようにさせてください」と、当該高齢者の取引に関わることを拒否された場合はどのように考えるべきか。
- ・家族が同席できない場合は、「買付指示書」の受け入れを翌日以降の受注の条件としてはどうか。
- ・「買付指示書」とは現行の購入申込書（注文伝票）とは別の書類を徴求しなければならないのか。購入申込書と異なる場合、「買付指示書」のひな形は日証協から提示されるのか。
- ・ネーミングに違和感がある。確認書や同意書でもよいのではないか。

<確認事項>

- ・家族の「同席」「同意」の目的とは何か。

(2) 「即日受注できないこと」に関する主な意見等

- ・即日受注できないことに関するトラブル防止のためにも、各社の自主ルールではなく業界全体のルールである旨の十分な周知が必要である。
- ・顧客が家族の同席及び翌日以降の受注を拒んだ場合、例外対応は認められるのか。認められない場合、顧客の自己責任原則との関係はどのように考えるのか。
- ・外交時に役席者の同席がある場合は、複数の者で同時に対応していることから店頭に合わせて、即日受注できることとしてほしい。
- ・電話による受注を行っていない金融機関については、約定日ブランクの注文伝票を受け入れ、後日役席者が約定日を補記する運用を認めてもらいたい。
- ・前もって家族から同意書を徴収すれば、家族同席でなくても当日に受注出来るものとしてほしい。
- ・翌日以降に顧客と連絡が取れず、約定不成立となった場合の対応はどうなるのか。
- ・投資信託の場合であっても、即日受注できないことにより、基準価額が変動し、機動的な投資行動を阻害することになる。
- ・即日受注できないということは、家族に知られないで投資をする機会を高齢者から奪うこ

とになるので、実務を統一することに懸念を感じる。

- ・外交時の ICレコーダーへの記録は顧客が不快に感じることも考えられることから現実的な記録方法ではない。

<確認事項>

- ・家族の同席がない場合及び電話による勧誘の場合でも即日受注が可能となる例外を認めてよいか。また、認める場合、どのような要件とすべきか。

(例)

*支店幹部等が頻繁に接触しており、顧客属性や投資意向等が十分に把握できている者
(例えば、会社経営者、役員等)である場合

*顧客が商品内容を十分に理解しており、顧客から即日買付を要請された場合

*保有商品の償還時にロールオーバーする場合や同一商品の追加買付けの場合

ただし、上記の場合であっても、これまで投資経験がないリスク特性を有する商品の買付や、これまでの投資金額を大きく上回る多額の買付を行う場合については、慎重に対応する必要がある旨をガイドラインで示すことでよいか。

(3) インターネット等での取引に関する主な意見等

・一定金額以上のインターネット取引については、役席者による確認の連絡を義務付ける等のルール付けが必要と考える。

・テレフォンバンキング取引も顧客自身が口座番号、パスワードを入力し、銘柄、金額は口頭で指定するが、勧誘制限の対象としないことでよいか。

<確認事項>

- ・インターネット等での取引について、何らかの制限をかける必要があるか。

(4) 店頭での勧誘・受注に関する主な意見等

・小規模店で、役席者の同席が困難な場合は、翌日以降に役席者が電話で受注するという考え方でよいか。

・役席者が1名、ないしは不在の小規模店の場合、近隣店舗等の役席者のサポートは実務的に困難、あるいは顧客に不信感を与えかねない。あらかじめ定めた非役席者の同席による当日約定を認めるなどの措置はとれないか。

<確認事項>

- ・小規模の営業所等については、ガイドラインの趣旨を踏まえ、各社において適正な人員配置等を検討して対応することでよいか。

5. 約定結果の確認・連絡

(1) 「約定連絡の内容、記録」に関する主な意見等

- ・商品性の理解度は受注の際に確認していることから、約定連絡の際、改めて「理解度」を確認することは不要である。
- ・記録方法や保存期間等について定めはあるか。
- ・担当営業員が電話した後、他の者に代わる方法でも問題ないか。

<確認事項>

- ・約定連絡時に確認すべきことは何か。
- ・約定連絡の記録方法や保存期間について、各社で定めることでよいか。

(2) 「約定連絡の時期」に関する主な意見等

- ・受注と約定連絡が同時に行える場合は、速やかに約定内容を連絡することが顧客保護の観点から重要と考える。為替等の相場が大きく変動している場合等、約定連絡の遅延は、むしろ苦情等の原因ともなりかねない。
- ・初期募集の投資信託の場合、「募集期間中のいずれかの日に約定連絡を行えばよい」とあるが、募集期間終了直前に注文があった場合、時間を空けて連絡することができないため、ワークしないのではないか。
- ・初期募集以外でも顧客への連絡には日数がかかるケースが多くあり、当日連絡を前提とした規定を遵守すること自体困難であり、柔軟な対応を認める旨明文化してほしい。
- ・顧客が不在のため連絡が取れない場合がある。その際は、その旨を記録しておけば、延々と連絡し続ける必要はないとの考え方でよいか。

<確認事項>

- ・「約定連絡」は、受注後一定の時間を空けて行うことでよいか。

(3) 「約定連絡の方法」に関する主な意見等

- ・投資信託の場合、「取引報告書」の郵送により約定連絡を行っており、別途「約定連絡」を行う必要はないのではないか。
- ・取引報告書が届かない段階で受電する可能性が想定され、かえって顧客が混乱することも予想されるため、「取引報告書」による代替を認めるべきと考える。
- ・約定連絡の方法として、「架電」や「面談」以外の方法（例：本部からのアンケートの送付など）についても許容してほしい。
- ・顧客目線に立つと他の者から約定結果を伝えられることは不信感に繋がる可能性がある。また、伝え間違いのもとにもなり得るので、約定結果については、担当営業員が行うべきであるとする。
- ・電話での連絡が困難（電話がない、聴覚障害等）な場合の対応はどのようにするのか。

<確認事項>

- ・書面による約定連絡を認めないことでよいか。

(4) その他

【主な意見等】

- ・業者側の登場人物が複数おり、極めて重複感が残る。また、顧客保護のために行おうとしている趣旨が意に反してトラブルに繋がりにかねないものと危惧している。
- ・債券の場合など、業者から勧誘して約定した場合、改めて「約定連絡」はしない。よって時間を空けて確認するフローは「約定連絡」とすべきではなく、たとえば「フォローアップのための電話」というような名称（プロセス）を考えるべきであると思う。

<確認事項>

- ・「約定連絡」を「約定後の連絡」等に変更してはどうか。他に適切な表現はないか。

6. モニタリング

(1) モニタリングに関する主な意見等

- ・既に各社が自社の特性等に応じ工夫しノウハウが積み上がっているため、ガイドラインには詳細に記載する必要はない。
- ・「顧客の体調等の状況の確認」を点検項目とすることには違和感がある。
- ・モニタリングの実施項目、対象取引の様態（頻繁取引、高額取引、高額手数料受入など）、対象顧客の抽出基準、範囲は販売会社が任意に定めるものという理解でよいか。

<確認事項>

- ・モニタリングの内容について、ガイドラインでは具体例を示し、各社で定めることでよいか。

(2) 通話録音等の保存期間に関する主な意見等

- ・保存期間は各社で判断できるためガイドラインへの記載は不要である。
- ・当社では通話記録を7年間保存することとしているが、妥当な年数か。

<確認事項>

- ・通話録音等の保存期間について、各社で定めることでよいか。

以上

参 考

証券投資(資産)残高通貨別・証券種類別統計(出典:日本銀行)
(平成24年末)

(単位:億円)

	証券投資				
		株式	債券		
			中長期債	短期債	
合計	3,051,118	594,745	2,456,373	2,433,351	23,022
アメリカ・ドル	1,325,145	314,254	1,010,891	1,003,451	7,440
日本円	802,163	56,956	745,207	732,721	12,486
ユーロ	427,153	66,249	360,903	358,692	2,211
オーストラリア・ドル	180,026	20,068	159,959	159,917	41
その他	128,591	32,695	95,896	95,748	148
スターリング・ポンド	96,552	43,583	52,969	52,969	-
カナダ・ドル	40,929	18,005	22,923	22,257	666
香港ドル	20,140	19,776	364	364	-
スイス・フラン	16,733	15,566	1,167	1,138	29
スウェーデン・クローネ	8,695	5,401	3,294	3,294	-
デンマーク・クローネ	4,992	2,192	2,800	2,800	-