

参考



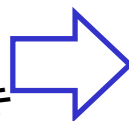
日本証券業協会  
Japan Securities Dealers Association

## 高齢顧客に対する勧誘による販売について

日本証券業協会

## 背景

- ・高齢化の進展
- ・苦情やあつせん事例の増加(含む家族からの申出)
- ・協会員における高齢顧客への対応、取組みにバラツキ



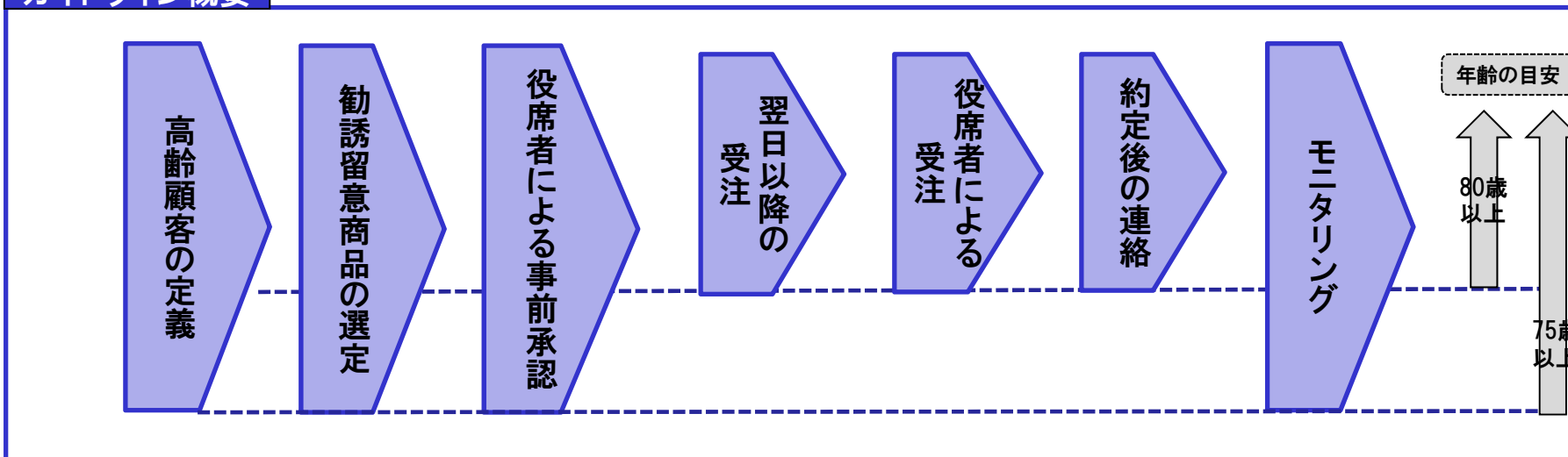
- ・業界として目線を合わせた勧誘による販売
- ・規則・ガイドラインの制定

## 規則

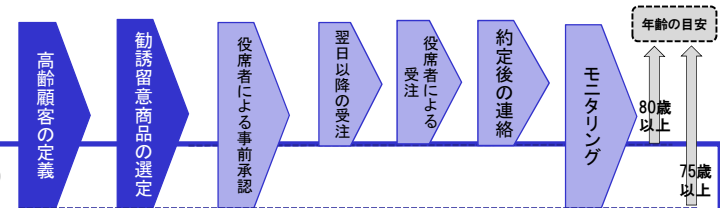
協会の投資勧誘、顧客管理等に関する規則  
(高齢顧客に対する勧誘による販売)【新設】

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、当該協会の業態、規模、顧客分布及び顧客属性並びに社会情勢その他の条件を勘案し、高齢顧客の定義、販売対象となる有価証券等、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。

## ガイドライン概要



# ガイドラインのポイント①



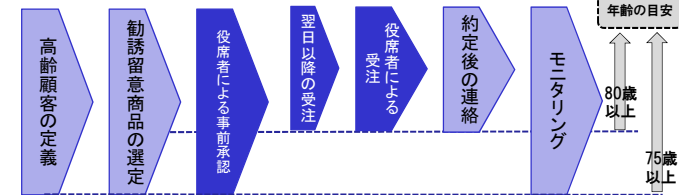
## 高年齢顧客の定義

- ◆ 社内規則に高年齢顧客の定義を規定(慎重な勧誘による販売を行う)
  - ◆ 75歳以上を目安として高年齢顧客を定義
  - ◆ 80歳以上を目安としてより慎重な勧誘による販売を行う必要がある顧客を定義
- ※例えば、会社経営者、役員等である高年齢顧客について、支店長等の役席者が頻繁に接し、顧客属性や投資意向を十分に把握している場合においては、担当役員等の承認を得て、本ガイドラインの対象外とすることも可能

## 勧誘留意商品の選定

- ◆ 高年齢顧客への勧誘に際し、「勧誘可能な商品」と「勧誘留意商品」※の範囲を選定
- ※「勧誘可能な商品」⇒役席者による事前承認なしに勧誘可能な商品  
「勧誘留意商品」⇒『「勧誘可能な商品』以外の商品』
- ◆ 勧誘可能な商品の例
    - ◇ 比較的価格変動が小さく、仕組みが複雑でなく、換金性が高い商品
      - ① 国債、地方債、政府保証債等
      - ② 普通社債
      - ③ 公社債を中心に投資し安定的な運用を目指す投資信託
      - ④ 米ドル、ユーロ、豪ドル建てで上記①～③に相当する債券・投資信託
    - ◇ 周知性の高い商品、時々刻々価格が変動する商品
      - ① 上場株式、ETF、ETN、REIT(外国市場を含み、すべて現物取引に限る。)
      - ② 日経225やTOPIXに連動する投資信託
  - ◆ 「勧誘留意商品」の勧誘による販売には、役席者による事前承認が必要であることを社内規則で規定

# ガイドラインのポイント②



## 役席者による事前承認

- ◆ 75歳以上(目安)の高齢顧客への勧誘留意商品の勧誘にあたっては、役席者による事前承認が必要
  - ◇ 事前承認にあたっては役席者自らが高齢顧客との面談(電話を含む)により、勧誘の適正性を判断
  - ◇ 面談時における確認事項
    - ・健康状態に問題はないか
    - ・会話がかみ合うか
    - ・理解力に問題はないか
    - ・投資意向はどうか
- ◆ 面談の内容を録音・記録・保存→モニタリングに活用

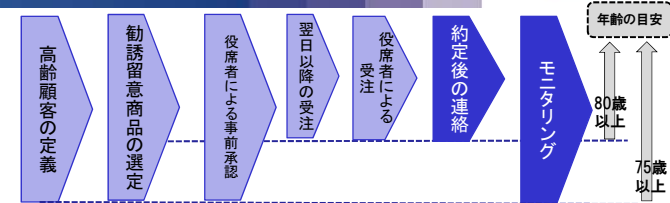
## 翌日以降の受注

- ◆ 80歳以上(目安)の高齢顧客へ勧誘留意商品を勧誘する場合、原則として勧誘の翌日以降の受注とする
- ◆ 担当営業員は、会話内容を録音・記録・保存→モニタリングに活用
- ◆ 以下の場合等には即日受注が可能
  - ◇ 外交での勧誘時に家族が同席し、同席した家族が高齢顧客の商品の理解度、買付意向を確認している場合
  - ◇ 店頭での勧誘時に家族の同伴のうえ理解が得られた、または、役席者が同席し、理解度等を確認した場合
    - ※ 上記2つの場合、「買付指示書」の受入れ、家族の同席・同伴の場合、当該指示書に家族の署名
  - ◇ 顧客が商品内容を十分理解し、当日買付けを要請するやむを得ない事情がある場合
    - (例) ・ 翌日から旅行等で不在
    - ・ 保有している商品と同一の商品の追加買付け
    - ・ 保有商品の償還に伴うロールオーバー

## 役席者による受注

- ◆ 80歳以上(目安)の高齢顧客からの受注は担当営業員とは別の役席者が行う
- ◆ 受注時における会話内容を録音・記録・保存→モニタリングに活用

# ガイドラインのポイント③



## 約定後の連絡

- ◆ 80歳以上(目安)の高齢顧客には約定後に約定結果を連絡
- ◆ 約定後の連絡は、担当営業員とは別の者が行う
- ◆ 約定後の連絡は、受注から時間をおいて行う
- ◆ 約定後の連絡における会話内容を録音・記録・保存→モニタリングに活用

## モニタリング

- ◆ 75歳以上(目安)の高齢顧客に対する社内規則の遵守状況についてモニタリングを行う  
(主な点検項目)
  - ・取引が所定の承認・取引プロセスに則って行われているか
  - ・適合性や合理性の観点から不適切な取引はないか

## 本件のお問い合わせ先

日本証券業協会 自主規制企画部  
TEL : 03-3667-8470  
Mail : jisyukisei@wan.jsda.or.jp