

『「協会の投資勧誘、顧客管理等に関する規則第5条の3の考え方」(高齢顧客への勧誘による販売に係るガイドライン)」の一部改正(案)に関するパブリック・コメントの結果について

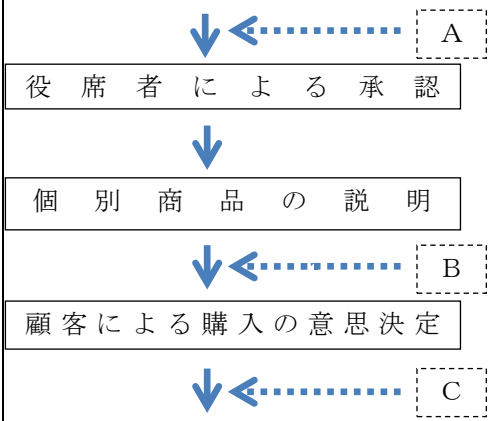
平成28年9月20日

日本証券業協会

本協会では、「協会の投資勧誘、顧客管理等に関する規則第5条の3の考え方」(高齢顧客への勧誘による販売に係るガイドライン)の一部改正について、平成28年6月14日から同年7月8日までの間、パブリック・コメントの募集を行いました。

この間に寄せられた意見・質問(6件、3社)及びそれらに対する考え方は、以下のとおりです。

項番	該当箇所	意見・質問	考え方
1	4. Q4	担当営業員が、「インターネット取引は、店頭取引に比して手数料が安い」旨を客観的な事実として説明した後、顧客がインターネット取引を選択し、顧客自身がIDとパスワードを入力してログインするとともに、「銘柄」及び「数量又は金額」を入力して発注した場合、「自発的な意思によりインターネット取引を選択し、発注する行為」に該当すると考えてよいか。	高齢顧客に対して勧誘留意商品の勧誘を行う場合は本ガイドラインの趣旨を踏まえて、社内規則に則った手続きにより行う必要があります。また、その結果として行われる取引については、当該手続きの履行状況等について、モニタリングを行う必要があります。その中で、勧誘時又はそれ以降に、客観的な事実として手数料を説明した結果、顧客がインターネット取引を選択した場合は、「自発的な意思によりインターネット取引を選択し、発注する行為」に該当すると考えます。
2	4. Q4	以下のA～Cの各タイミングで、担当営業員が「取引方法(店頭、電話、インターネットの別)を説明し、顧客がインターネット取引を選択」し、顧客自身がIDとパスワードを入力してログインするとともに、「銘柄」及び「数量又は金額」を入力して発注した場合、全て「自発的な意思によりインターネット取引を選択し、発注する行為」に	顧客に対して、取引方法の別を説明する行為は、当然に必要なものであり、その説明のタイミングが問題となることはないと考えます。 ただし、担当営業員が、高齢顧客への勧誘による取引に関する社内手続きを回避するために、インターネット取引に誘導する目的で説明を行う行為は、どのタイミングで行われたとしても本ガイド

項番	該当箇所	意見・質問	考え方
		該当すると考えてよいか。 	ラインの趣旨に反することは言うまでもありません。
3	4. Q 4	担当営業員によるインターネット取引への「誘導」とは、勧誘前の役席者による承認を受けた後のことが記載されているのであって、そもそもの勧誘前の役席者による承認の手続き自体を回避しようとするための「誘導」を想定しているものではないと考えてよいか。	今回の改正で示している事例は、役席者による事前承認後、担当営業員が勧誘を行った場合において、翌日以降の役席者による受注等の手続きを回避するために「誘導」を行う行為が本ガイドラインの趣旨に反していることを示したものです。なお、実際には勧誘を行っているにも関わらず、役席者による事前承認を回避する行為があってはならないことは言うまでもありません。
4	4. Q 4	『一方、担当営業員による勧誘後、高齢顧客が自発的な意思によりインターネット取引を選択し、顧客自身がIDとパスワードを入力してログインして、「銘柄」及び「数量又は金額」を入力して行うものは、翌日以降の役席者による受注及び約定結果の確認・連絡の手続きは必要ない。』とあるが、平成25年10月29日のパブリック・コメントの結果の項番82に、『商品説明を受けた高齢顧客が、説明を受けた時点では決断をせず、そ	ご質問の趣旨が定かではありませんが、取引形態に関わらず、顧客からの自発的な注文に先立って行われた「勧誘」との関連性が相当程度認められる場合には、本ガイドラインで示す勧誘に係る手続き（「翌日以降の受注」等）が必要になると考えます。反対に、勧誘後に顧客が自らの意志により発注を行うことが明らかである場合については、本ガイドラインで示す受注に係る手続きは必要ないものと考えます。

項番	該当箇所	意見・質問	考え方
		の後、自分から電話をかけて当該商品の購入を申し込んできた場合、顧客が熟慮の上で自ら銘柄等を指定して取引を希望しており、本ガイドラインの対象外と考えられるがどうか。』の質問に対して、『顧客からの自発的な注文に先立って行われた「勧誘」と関連性が相当程度認められる場合には、本ガイドライン示す勧誘に係る手続きが必要になると考えられる。』との回答であるが、自らの意思で電話をかけて発注するのと、ログインして発注するのは同じであると思う。	今回の改正において、『担当営業員による勧誘後、高齢顧客が自発的な意思によりインターネット取引を選択し、顧客自身がIDとパスワードを入力してログインして、「銘柄」及び「数量又は金額」を入力して行うもの』については、顧客からの自発的な注文であることが明らかであることから、本ガイドラインで示す受注に係る手続きについては不要であることを明らかにするものです。
5	4. Q 4	「誘導」とは、担当営業員が、高齢顧客にネット端末を操作させ、担当営業員の指示通りに発注させるといったように規制逃れが明らかな場合が該当するのであり、例えば、担当営業員が高齢顧客に勧誘する際、対面による取引に加え、インターネット取引でも発注できるといった発注手段を案内することは「誘導」に該当しないと考えるか。	個別事例に即して実質的に判断されるべきものと考えますが、お示しいただいた事例に限らず、インターネット取引に関する説明が、翌日以降の役席者による受注等の手続きを回避するために行われるのであれば、「誘導」に該当すると考えます。 ただし、高齢顧客に対して、単に取引方法や各取引における手数料を案内する行為については「誘導」に該当しないと考えます。
6	4. Q 4	モニタリングの対象・方法は各社に任されているものとするが、例えば、モニタリングの方法として、勧誘前の役席者による承認を受けた後に、担当営業員による勧誘と同日に当該顧客によるインターネット取引の約定がある	モニタリング方法等については、各社の業態等の実情に応じて実施する必要があると考えます。 翌日以降の役席者による受注の手続きを回避することが営業員による誘導の目的のひとつであることを踏まえれば、

項番	該当箇所	意見・質問	考え方
		場合には、内部管理責任者等が、担当営業員に誘導がないかをヒヤリングにより確認する方法で足りると考えてよいか。	モニタリングの方法としては、ご記載のように、勧誘と同日の約定を中心に抽出することが考えられます。 また、例えば、担当営業員が高齢顧客に勧誘を行った後、同日を含め一定期間内に当該顧客よりインターネット取引で発注されている場合を抽出し、担当営業員による誘導がないかを確認する方法等が考えられます。 なお、確認方法について、担当営業員へのヒヤリングのみで足りるかについては、勧誘方法や取引の実態等に合わせ、例えば必要に応じ通話録音の確認を行う等、有効な方法を実施いただくことが考えられます。

以 上