

「『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

令和3年5月18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）（以下「ガイドライン」という。）の一部改正について、令和3年3月16日から同年4月15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（14件、5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	1. Q3	今回、「ガイドラインの対象外とすることが可能な顧客、その具体的な判断方法や手順を社内規則において定めてください」が追加され、2. Q2の高齢者の定義には、ガイドラインの対象外とする高齢者の具体的な例示がされている。他方、Q3では、「他方、現在の社内規則が改定後の本ガイドラインの考え方に沿っており、かつ規定すべき事項を充足している場合には、改定の必要はありません」との追加もなされている。 協会が求める規定化水準に関し、①2. Q2の高齢者の定義で追加された例示水準なのか、各社で本例よりも厳格あるいは緩和することを想定しているか、また、②現行の規定文言にかかわらず、実態として、改定後の本ガイドラインの考え方に沿った運用がはかれるのであれば、現行で充足し改正の	今回の改正の趣旨は、高齢顧客への勧誘による販売について、過度に画一的又は形式的となっている内容を改め、個別の顧客の状況に合わせた対応をより可能にしようとするものです。 これを踏まえ、今回の改正では、従前のガイドラインで示してきた一定の要件を満たす「会社経営者、役員等である高齢顧客」に加え、新たに顧客の「記憶力及び理解力等」や「収入や保有資産の状況」に応じて、ガイドラインの対象外することも可能である旨を明確化しています。 ガイドライン2. Q2に盛り込んだ顧客の「記憶力及び理解力等」の具体的な確認例はあくまで例示ですが、その内容は、いずれも顧客が一定の記憶力及び理解力等を有していると判断するための基本的な目安になるものと考えられます。当然ながら、各社において創意工夫

項番	該当箇所	意見・質問	考え方
		必要なしと各社で判断してよいのか、ご教示いただきたい。	を重ねてより適切な確認方法を用いることは許容されますが、ガイドラインの趣旨や目的に照らして不十分な確認とならないよう留意が必要です。 また、今回の改正を踏まえて新たに一定の顧客についてガイドラインの対象外とすることを想定する場合には、2. Q2で示されている「記憶力及び理解力等が十分であること」及び「収入や保有資産の状況に照らして問題ないこと」について、それぞれ判断するための具体的な判断方法や手順が社内規則で定められているかという観点から、現在の社内規則の改定の要否を検討する必要があると考えられます。
2	2. Q2	投資経験のない商品の買付けとは、新たな商品カテゴリーを言っているのであって、同一商品カテゴリー内であれば、リスク等に応じた個別銘柄の判断までは行わない認識で問題ないか。	本間は、ガイドラインの適用を除外する場合の考え方を示しているものです。適用を除外するということは、一般の顧客として顧客の適合性に即した商品の勧誘を行うこととなりますが、適用を除外した高齢顧客については、その適用除外の判断の過程で、当該顧客の記憶力及び理解力等に加え、それまでの投資経験や今後想定される投資商品を踏まえ、収入や保有資産の状況に照らしたリスク許容度等を総合的に勘案して適用を除外したものと考えられます。したがって、その適用除外の判断の過程で想定されていなかった投資商品の範囲や異なっ

項番	該当箇所	意見・質問	考え方
			た種類のリスクを有する商品等の勧誘を検討される場合には、改めて顧客の記憶力及び理解力等やリスク許容度を確認するなど、慎重な対応を行う必要があると考えます。
3	3. Q 2	各社での判断とあるが、上記記載された通貨（米ドル、ユーロ、オーストラリアドル）以外を各社で判断し追加することは妥当なのか。	今回の改正において、プリンシプルベースの対応が可能となるよう、当該通貨及び当該通貨建ての有価証券の流通量、当該国の経済実態等の判断要素を示したうえで、知名度や流動性の観点から特別な手続き等を経ず勧誘可能な商品に係る通貨を各社が判断することとしました。 ガイドラインでは、これらの判断要素を満たしていると考えられる通貨の例として、米ドル、ユーロ、オーストラリアドルを例示しています。各社が上記の判断基準に照らし、これらの3通貨と遜色なく適当と考える通貨があれば、社内規則により対象通貨を定めることも可能としています。
4	5. Q 1	商品約定後、どれくらいを目途に取引内容の連絡・確認を実施する必要があるのか。	取引内容の連絡・確認を行う頻度は、取引を行った認識について確認するという目的を踏まえ、各社において高齢顧客の属性や取引状況等を勘案し、リスクベースで社内規則等を定めて行うべきものと考えます。
5	5. Q 1	例えば、1～6か月間の取引の確認を、役席者等が、継続的な状況確認を行う際に、まとめて連絡・確認する運営で	取引内容の連絡・確認を行う頻度は、取引を行った認識について確認するという目的を踏まえ、各社において高齢顧客の属性や取引状況等を勘案し、リスクベースで社内規則等を定めて行うべきものと考えます。この際に、すべての対象高齢顧客に対して同一の運用とする必

項番	該当箇所	意見・質問	考え方
		も問題ないか。	要はなく、顧客の属性や取引の内容等に応じて、柔軟な運用を行うことも可能とすることが考えられます。 なお、取引内容の連絡・確認と継続的な状況把握は同じ機会に行うことも考えられますが、継続的な状況把握は取引のフォローアップや顧客の健康状態、保有資産等について把握し、追加的な対応が必要ないかを検討するために行うものであり、取引内容の連絡・確認と目的が異なります。 したがって、この2つを同時に行うのであれば、継続的な状況把握を実施する内部管理責任者等の内部管理を行う者又は勧誘時に事前承認を行う営業担当の役席者等、顧客管理や取引の適正性について適切な判断ができる者が行う必要があります。
6	5. Q 2	継続的な状況把握を行う、高齢顧客とは75歳以上の顧客を対象としているのか。	改正ガイドライン3. Q4のとおり、目安として80歳以上の顧客が対象となりますが、80歳未満の顧客も継続的な状況把握の対象とすることを妨げるものではありません。
7	5. Q 2	継続的な状況把握の対象顧客は、勧誘留意商品を勧誘し、保有している顧客に対し実施するとの認識で問題ないか。また、上記認識の場合、当該商品を保有し続ける限り、継続的な状況把握	継続的な状況把握は、取引のフォローアップや顧客の健康状態、保有資産等について把握し、追加的な対応が必要ないかを検討するために行うものです。 そのため、継続的な状況把握は、勧誘留

項番	該当箇所	意見・質問	考え方
		の対象顧客として管理する必要があるのか。	意商品の継続的な取引が想定されている顧客に対して行う必要があると考えます。なお、継続的な状況把握は、今後の当該高齢顧客との取引に際して実施する役席者による事前承認の基礎的な情報ともなるものですので、継続的な状況把握を行っていない高齢顧客に対して勧誘留意商品の勧誘を行おうとする場合は、役席者による十分な顧客確認が必要となると考えられます。
8	5. Q 2	継続的な状況把握とは、日常的に接点を持てていない顧客に対しても、年1回程度以上は状況把握を行う必要があるという理解でよいのか。	継続的な状況把握を行う頻度は、上記の趣旨を踏まえ、各社において高齢顧客の属性や取引状況等を勘案し、リスクベースで社内規則等を定めて行うべきものと考えます。なお、重要なのは継続的な状況把握を行うための態勢を整備することであり、例えば、勧誘留意商品の継続的な取引が想定されず継続的な状況把握の対象外とした顧客が、その後に事前承認等を受けて勧誘留意商品の取引を行ったとしても、態勢が整備されている場合には、当該個別の事例をもって、直ちに継続的な状況把握に不備があるとされるものではありません。
9	5. Q 2	今後、団塊世代について更に高齢化が進んでいくことを考慮すると、全ての高齢顧客に対して一律的な状況把握の実施が困難となってくることが予想される。継続的な状況把握にあたっては、本規則改正の趣旨等も踏まえると日常的に高齢顧客との接点確保に努めていくことが重要とは考えるが、例えば、顧客の保有金融資産残高に占める運用資産残高の割合が大きく、加齢に伴う認知・判断力の影響が大きいと考えられる高齢顧客に対して優先順位をつけて取組んでいくことも将来の選択肢として検討していてもよいのか。	継続的な状況把握は、取引のフォローアップや顧客の健康状態、保有資産等について把握し、追加的な対応が必要ないかを検討するために行うものです。そのため、内部管理責任者等の内部管理
10	5. Q 2	継続的な状況把握について、内部管理責任者等や役席者等が行う必要があるとされているところ、場合によっては継続的な状況把握業務が一部の者に集中することも予想される。その場合、	

項番	該当箇所	意見・質問	考え方
		継続的な状況把握を内部管理責任者等や役席者等による面談や電話等の直接的な方法に限定すると、形式的な確認に終始してしまうおそれもあると考えられる。 継続的な状況把握の方法については社内規則等で定めて行えばよいとのことであるから、営業担当者と高齢顧客の電話録音を確認する方法を定めることも妨げられないという理解でよいか。 又、営業担当者が高齢顧客と交渉経緯を記録した書面等を確認する等の間接的な確認方法を定めることについても同様でよいか。	を行う者又は営業担当の役席者等、顧客管理や取引の適正性について適切な判断ができる者が行うことを想定しています。さらに、継続的な状況把握は、今後の当該高齢顧客との取引に際して実施する役席者による事前承認の基礎的な情報ともなるものです。 したがって、営業担当者が顧客と面談等を行い、その内容や結果（通話録音を含む）を内部管理責任者等や役席者等が確認する方法は、適当ではないと考えますが、リスクベースで実施のサイクルに差を設けていくことは考えられます。 なお、継続的な状況把握は、上記の目的のために行うものですので、形式的な確認に留めるべきではないことは言うまでもありません。
11	5. Q 2	継続的な状況把握を行う者について、顧客管理や取引の適正性について適切な判断ができる者であれば、役席者に準じる職員でも問題ないとの理解で良いのか。	継続的な状況把握を行う者は、必ずしも「内部管理責任者等の内部管理を行う者」や「営業担当の役席者」に限定されるものではなく、項番7以下の「考え方」に記載の継続的な状況把握を行う目的に鑑み、その実効性が確保される場合には、これらの者以外の者が継続的な状況把握を行うことも許容されと考えます。
12	5. Q 2	本部組織で一部の高齢顧客について継続的な状況把握（アフターフォロー）を実施している場合、その担い手（専門担当者）が役席者でなくても、職務経験等に照らして自社が適正と認めた場合は問題ないという理解でよいのか。	ただし、役席者の人数が足りないことのみをもって、継続的な状況把握の目的や実効性を勘案せずに、継続的な把握を行

項番	該当箇所	意見・質問	考え方
		か。	う者の範囲を拡大することは容認されないと考えます。 なお、内部管理者や役席者ではない者が継続的な状況把握を行う場合には、その者が顧客の状況把握を行うために必要な経験や知識を有しているか、その者が取引を継続すべきではないと判断したときに、営業担当者やその上席者がその判断を受け入れることができるか等を勘案し、自社の組織形態、人員配置及び社内管理体制に照らして考慮のうえ、継続的な状況把握を行う者を決定すべきと考えられます。
13	5. Q 1、Q 2、その他	平成 25 年 10 月 29 日付の「高齢顧客への勧誘による販売に係る「協会員」の投資勧誘、顧客管理等に関する規則」等の一部改正及び「協会員の投資勧誘、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）の制定に関するパブリック・コメントの結果について」の 28 に、以下のとおりご回答があります。 「協会員は本規則の趣旨を踏まえ、所属金融商品仲介業者の規模や組織形態、現在委託元の協会員において実施している勧誘及び取引に係る承認の手順等を勘案して、高齢顧客への勧誘による販売に関するルールや諸手続きを	金融商品仲介業者には個人を含めて多くの形態や規模の大小があります。ガイドラインの適用に当たっては、画一的ではなく、それぞれの人員構成、組織体制等の状況に応じた手続きを定め運用してください。 その中で、①～③の運用を金融商品仲介業者内部で行うことも許容され则认为ますが、内部だけではガイドラインの趣旨を踏まえた運用が困難であると考えられる場合は、委託元である協会員が協力することにより運用体制を整備いただく必要があると考えます。なお、念のためですが、②に関して勧誘を行った金融商品仲介業者の営業員自身が行うことはできないことは言うまでもあり

項番	該当箇所	意見・質問	考え方
		定めてください。なお、仲介業者が個人の場合における役席者による事前承認、役席者による受注、約定後の連絡は、委託元の協会員が行うことが適当であると考えられます。」 これに基づき、金融商品仲介業者（法人）の規模や組織形態、現在委託元の協会員において実施している勧誘及び取引に係る承認の手順等を勘案して、金融商品仲介業者に高齢顧客への勧誘による販売に関するルールや諸手続きを制定させた場合、以下の対応は許容されるか。 ①高齢顧客への勧誘についての事前承認を行う役席者は金融商品仲介業者の役席者でよいか。 ②80 歳以上の高齢顧客に対する、取引内容の連絡・確認は仲介業者の役職員が対応することによいか。 ③高齢者顧客についての継続的な状況把握を金融商品仲介業者の内部管理責任者等の内部管理を行う者又は営業担当の役席者等、顧客管理や取引の適正性について適切な判断ができる者が行うことによいか。 ④上記の対応を行った場合、委託元金融商品取引業者は、金融商品仲介業者が実施する諸手続きの遵守状況をモニタリングする対応によいか。	ません。④のモニタリングについては、上記の状況を踏まえて、金融商品仲介業者自身が行うモニタリングに加えて、協会員がモニタリングを行うことが考えられます。 なお、金融商品仲介業者の法令遵守については、委託元の協会員が徹底すべきものであることから、委託元金融商品取引業者は、金融商品仲介業者が実施する諸手続きの遵守状況をモニタリングするとともに、問題が認められた場合は速やかに改善するよう指示を行う等の対応が必要であることにも留意してください。

項番	該当箇所	意見・質問	考え方
14	その他	金融商品仲介業者（法人）の規模や組織形態、現在委託元の協会員において実施している勧誘及び取引に係る承認の手順等を勘案して、金融商品仲介業者に高齢顧客への勧誘による販売に関するルールや諸手続きを制定させた場合、高齢者ガイドラインの対象外となる承認を金融商品仲介業者の担当役員等が承認することによいか。	金融商品仲介業者が勧誘した高齢顧客の取引についても協会員が開設する口座に帰属する取引であることから、ガイドラインの対象外とすることについては、慎重に判断する必要があり、金融商品仲介業者において協会員と同じ目線での判断が可能かは十分に検討する必要があります。その結果、金融商品仲介業者に適切な内部管理態勢があり、協会員が下すのと同等の判断が可能とされたときには、金融商品仲介業者の担当役員等が承認する手続きとすることも考えられますが、その場合、委託元金融商品取引業者が適切にモニタリング等を行う必要があると考えます。

以 上