

**「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)の一部改正について**

令和3年5月18日
日本証券業協会

I. 改正の趣旨

2020年9月15日に公表された『「プリンシプルベースの視点での自主規制の見直しに関する懇談会」報告書』において、「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)(以下「ガイドライン」という。)について、プリンシプルベースの視点での見直しの方向性が示されたことを受け、「投資勧誘のあり方に関するワーキング・グループ」(以下「ワーキング・グループ」という。)において、ガイドラインの改正に関し検討を行ったところである。

今般、ワーキング・グループでの検討結果等を踏まえ、ガイドラインの一部を改正することとする。

II. 改正の骨子

(1) 顧客をガイドラインの対象外とするにあたっての考え方及び手続き例を追記する。

(2. 高齢顧客の定義 Q2)

(2) 特別な手続等を経ず勧誘可能な商品について、その対象通貨を協会員が社内規則で定められることとする。

(3. 高齢顧客への勧誘による販売商品 Q2)

(3) 約定結果の確認・連絡は、各社がリスクベースにより定める方法により行うこととする。

(5. 取引内容の連絡・確認と継続的な状況把握 Q1)

(4) 高齢顧客に対する継続的な状況把握(アフターフォロー)について、対象顧客及び方法等の考え方を定める。

(5. 取引内容の連絡・確認と継続的な状況把握 Q2)

(5) ガイドラインの対象外とした顧客に対し必要と考えられる対応を定める。

(7. 社内規則で定めた手続きに従って対象外とした顧客への対応 Q1)

(6) その他所要の整備を図る。

Ⅲ. 施行の時期

この改正は、令和3年8月1日から施行する。

○ 本件に関するお問い合わせ先

日本証券業協会 自主規制企画部 (TEL 03-6665-6769)

以 上

**「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**

令和3年5月18日
(下線部分変更)

新	旧
<p>1. 社内規則の制定</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>Q2：社内規則を定めるに当たり、どのような内容を規定すればよいですか。</p> </div> <p>A：協会の業態や規模、取扱商品等により、高齢顧客との取引の実態は異なるものと考えられます。したがって、社内規則についても各社の実情に応じて規定することになりますが、各社により高齢顧客への勧誘による販売に関する考え方が大きく異なってしまうことは、複数の協会員と取引を行う高齢顧客が戸惑うことにもつながりかねないことから、ある程度目線を合わせることは必要であると考えます。</p> <p>そこで、社内規則を定めるに当たっては、少なくとも次に掲げる事項について、本「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」(以下「本ガイドライン」という。)を参考として、各社の実情に応じて規定してください。</p> <p>①高齢顧客の定義</p> <p>慎重な勧誘による販売を行う必要があると考えられる顧客の範囲を、年齢を基準として定義してください。この時、目安として、75歳以上の顧客を対象とし、その中でもより慎重な勧誘による販売を行う必要がある顧客を80歳以上の顧客とすることが考えられます。</p> <p><u>また、本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。</u></p>	<p>1. 社内規則の制定</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>Q2：社内規則を定めるに当たり、どのような内容を規定すればよいですか。</p> </div> <p>A：協会の業態や規模、取扱商品等により、高齢顧客との取引の実態は異なるものと考えられます。したがって、社内規則についても各社の実情に応じて規定することになりますが、各社により高齢顧客への勧誘による販売に関する考え方が大きく異なってしまうことは、複数の協会員と取引を行う高齢顧客が戸惑うことにもつながりかねないことから、ある程度目線を合わせることは必要であると考えます。</p> <p>そこで、社内規則を定めるに当たっては、少なくとも次に掲げる事項について、本「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」(以下「本ガイドライン」という。)を参考として、各社の実情に応じて規定してください。</p> <p>①高齢顧客の定義</p> <p>慎重な勧誘による販売を行う必要があると考えられる顧客の範囲を、年齢を基準として定義してください。この時、目安として、75歳以上の顧客を対象とし、その中でもより慎重な勧誘による販売を行う必要がある顧客を80歳以上の顧客とすることが考えられます。</p>

新	旧
<p>→考え方は、「2. 高齢顧客の定義」を参照してください。</p> <p>②高齢顧客に勧誘可能な商品の範囲等 役席者の事前承認を得なくても高齢顧客に勧誘可能な商品の範囲を定めてください。 その範囲外となる商品の勧誘を役席者の事前承認により可能とする場合は、その手続きや条件についても定めてください。</p> <p>→考え方は、「3. 高齢顧客への勧誘による販売商品」を参照してください。</p> <p>③勧誘場所や方法に応じた勧誘 対面（外交）・電話・店頭それぞれの場所、方法に応じて定めてください。</p> <p>→考え方は、「4. 勧誘を行う場所、方法」を参照してください。</p> <p>④取引内容の連絡・確認と継続的な状況把握 <u>取引内容の連絡・確認と継続的な状況把握について、リスクベースにより「顧客」、「頻度」、「方法」、「連絡・確認と状況把握を行う者」を定めてください。</u></p> <p>→考え方は「5. 取引内容の連絡・確認と継続的な状況把握」を参照してください。</p> <p>⑤モニタリング 上記②から④の手続等についてモニタリングを行うことを定めてください。</p> <p>→考え方は「6. モニタリング」を参照してください。</p>	<p>→考え方は、「2. 高齢顧客の定義」を参照してください。</p> <p>②高齢顧客に勧誘可能な商品の範囲等 役席者の事前承認を得なくても高齢顧客に勧誘可能な商品の範囲を定めてください。 その範囲外となる商品の勧誘を役席者の事前承認により可能とする場合は、その手続きや条件についても定めてください。</p> <p>→考え方は、「3. 高齢顧客への勧誘による販売商品」を参照してください。</p> <p>③勧誘場所や方法に応じた勧誘 対面（外交）・電話・店頭それぞれの場所、方法に応じて定めてください。</p> <p>→考え方は、「4. 勧誘を行う場所、方法」を参照してください。</p> <p>④約定後の連絡 <u>約定後の連絡について担当営業員以外の者から行うことを定めてください。</u></p> <p>→考え方は「5. 約定結果の確認・連絡」を参照してください。</p> <p>⑤モニタリング 上記②から④の手続等についてモニタリングを行うことを定めてください。</p> <p>→考え方は「6. モニタリング」を参照してください。</p>
<p><u>Q 3 : 2021 年 5 月に本ガイドラインが改正されましたが、社内規則もそれに合わせて改定する必要がありますか。</u></p>	<p><u>Q 3 : 既に高齢顧客との取引に関する社内規則を定めていますが、本ガイドラインの考え方と一致しない場合は、社内規則を改定する必要がありますか。</u></p>
<p>A : 2021 年 5 月の本ガイドラインの改正では、<u>本ガイドラインの対象外となる高齢顧客の考え方や、約定後の連絡の方法等の変更及び継</u></p>	<p>A : 既に定められている社内規則が、<u>本ガイドラインの考え方に沿ったものとなっていない場合や規定すべき事項が不足していると考え</u></p>

新	旧
<p><u>統的な状況把握の考え方などについて記載を追加しました。これらの改正内容に照らし、現行の社内規則につき本ガイドラインの考え方に沿わない、規定すべき事項を充足していない等の箇所があれば改定を行うことが考えられます。</u></p> <p><u>他方、現在の社内規則が改正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。</u></p> <p>2. 高齢顧客の定義</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Q 2 : 高齢顧客への勧誘による販売に関して、社内手続きを定める場合、すべての高齢顧客について同じ手続きとする必要はありますか。</p> </div> <p>A : 高齢顧客の過去の投資経験や職業その他の経歴、健康状態等により、留意すべき事項は異なるものと考えます。他方、一般的には年齢を重ねるとともに身体の衰えが生じることに鑑みれば、社内手続きの設定に際しては、年齢が上がるごとに、段階的により慎重な勧誘による販売を行う必要があると考えます。</p> <p>具体的には、目安として75歳以上と80歳以上の2つの年齢を基準として、より慎重な勧誘による販売を行うための手続きを設ける必要があると考えます。詳しくは、本ガイドラインの「3. 高齢顧客への勧誘による販売商品」以降の考え方を参考としてください。</p> <p><u>ただし、年齢は一定の目安としては機能するものの、絶対的な基準となるものではなく、顧客の記憶力及び理解力等や収入、保有資産の状況によっては、年齢を問わず本ガイドラインの対象外とすることが考えられます。</u></p> <p><u>例えば、下記①及び②の要件をいずれも満</u></p>	<p><u>られる場合は、社内規則を改定又は新設する必要があるものと考えます。</u></p> <p><u>他方、現在の社内規則が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が充足している場合やより厳しい基準を定めている場合には、改定等の必要はありません。</u></p> <p>2. 高齢顧客の定義</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Q 2 : 高齢顧客への勧誘による販売に関して、社内手続きを定める場合、すべての高齢顧客について同じ手続きとする必要はありますか。</p> </div> <p>A : 高齢顧客の過去の投資経験や職業その他の経歴、健康状態等により、留意すべき事項は異なるものと考えます。他方、一般的には年齢を重ねるとともに身体の衰えが生じることに鑑みれば、社内手続きの設定に際しては、年齢が上がるごとに、段階的により慎重な勧誘による販売を行う必要があると考えます。</p> <p>具体的には、目安として75歳以上と80歳以上の2つの年齢を基準として、より慎重な勧誘による販売を行うための手続きを設ける必要があると考えます。詳しくは、本ガイドラインの「3. 高齢顧客への勧誘による販売商品」以降の考え方を参考としてください。</p>

新	旧
<p>たす場合には、担当役員等^(※)の承認を得て、<u>本ガイドラインの対象外とすることも可能と考えます。</u></p> <p><u>※ 担当役員から権限を委譲された役席者を含みます。以下同じ。</u></p> <p>① <u>記憶力及び理解力等が十分であること</u></p> <p><u>支店長等の役席者が顧客属性、金融リテラシーや投資意向を十分に把握したうえで、一定のサイクルで面談等を行い、例えば下記のような観点で確認し、前回確認時と比べて、投資判断を行うに足りる記憶力及び理解力等が維持されていることが継続的に確認できる顧客</u></p> <p><u>○記憶力に関する本人との直接対話等による確認例</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <u>・直近で取引した商品・銘柄、保有資産の評価損益、入出金履歴等を記憶している</u> <u>・相場状況や保有している商品の最近の値動きについて、記憶している</u> <u>・前回の面談等の際に役席者や本人が話した事柄について、具体的に記憶している</u> <p><u>○理解力に関する本人との直接対話等による確認例</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <u>・相場状況や時事ニュースについて、自身の考えを述べることができる</u> <u>・投資に関する考えやリスクに対する認識、保有している商品の特徴についての確に説明ができる</u> <u>・手数料や利回り等、取引に際しての計算能力を有している</u> <p><u>○記憶力・理解力に関する家族との対話や本人の客観的な状況からの間接的な確認例</u></p>	

新	旧
<p>・<u>家族に、顧客本人の記憶力や理解力は十分にあるかを確認できる</u></p> <p>・<u>顧客が記憶力や理解力を必要とする職業・役職又はボランティア等の社会活動に現役で従事している</u></p> <p><u>記憶力及び理解力等の確認にあたっては、顧客の属性に応じ、上記に掲げた確認例を参考に記憶力と理解力のそれぞれについて、可能な限り多くの要素から総合的に検証されることが望ましいと考えます。</u></p> <p><u>記憶力については、その会話等において、顧客の記憶力に問題が生じている、または生じ始めていると感じられた場合は、本ガイドラインの対象外とすべきではありません。</u></p> <p><u>理解力については、投資経験、過去を含めた職業や各種資格の保有状況にかかわらず、年齢とともに低下していく傾向が見られますので、これらの状況に先入観を持たず、上記の確認結果を十分に検証して判断することが必要です。</u></p> <p><u>顧客の記憶力及び理解力等を確認するためには、質問に「はい」又は「いいえ」と答えていただくだけでなく、できる限り顧客自身に話をしてもらうことが大切であると考えます。加えて、従来から取引を行っていること等を理由に、簡単な挨拶や短い面談だけで安易に記憶力及び理解力等を有していると判断することがないように留意することも必要です。</u></p> <p><u>なお、上記の確認例はあくまでも例示であり、各社において創意工夫を重ねてより適切な確認方法を用いることも考えられます。</u></p> <p><u>② 収入や保有資産の状況に照らして問題ないこと</u></p>	

新	旧
<p><u>最新の顧客カード等適切な方法により顧客の収入や保有資産の状況を把握したうえで、支店長等の役席者が顧客の最新の収入や保有資産の状況において、取引のリスクも勘案し、取引を継続するに足る十分な収入や保有資産を有していることを確認した顧客</u></p> <p>なお、例えば、<u>現在会社経営者、役員等である高齢顧客について、支店長等の役席者が一定のサイクルで接し、顧客属性、金融リテラシーや投資意向を十分に把握した場合は、上記①及び②を満たすと考えられるため、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と考えます。</u></p> <p><u>また、本ガイドラインの対象外とした高齢顧客についても、当該高齢顧客が、過去に投資経験のない商品の買付けや従来の投資金額に比して急に金額が大きい買付けを行おうとする場合や、収入や保有資産の状況に著しい変化があった場合、又は記憶力及び理解力等について投資判断に支障が生じる可能性のある変化が確認された場合には、支店長等の役席者が、必要に応じて顧客の投資意向や記憶力及び理解力等を再度確認するなど、慎重な対応を行う必要があると考えます。</u></p>	<p>なお、例えば、会社経営者、役員等である高齢顧客について、支店長等の役席者が<u>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と考えます（ただし、この場合でも、当該高齢顧客が過去に投資経験のない商品の買付けであったり、従来の投資金額に比して急に金額が大きくなったりするような買付けを行おうとする場合には、支店長等の役席者が、必要に応じて顧客の投資意向を再度確認するなど、慎重な対応を行う必要があると考えます。</u>）。</p>
<p>3. 高齢顧客への勧誘による販売商品</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Q2：所定の手続きや条件にかかわらず、高齢顧客への勧誘による販売が可能と考えられる商品にはどのようなものがありますか。</p> </div> <p>A：価格変動が比較的小さいこと、仕組みが複雑ではないこと及び換金性が高いことなどに該当する、次のような商品が考えられます。</p>	<p>3. 高齢顧客への勧誘による販売商品</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Q2：所定の手続きや条件にかかわらず、高齢顧客への勧誘による販売が可能と考えられる商品にはどのようなものがありますか。</p> </div> <p>A：価格変動が比較的小さいこと、仕組みが複雑ではないこと及び換金性が高いことなどに該当する、次のような商品が考えられます。</p>

新	旧
<p>① 国債、地方債、政府保証債等</p> <p>② 普通社債（いわゆるS B）</p> <p>③ 「公社債を中心に投資し、比較的安定的な運用を指向する」投資信託（※）</p> <p>※「公社債を中心に投資し、比較的安定的な運用を指向する」投資信託の該当性は、投資信託の目論見書に記載された「ファンドの目的・特色」等を参考に各社において判断してください。</p> <p>④ <u>通貨及び当該通貨建ての有価証券の流通量、当該通貨のボラティリティ、売買スプレッドの大きさや顧客の認知度並びに当該国の経済実態や資本規制等を勘案し、知名度や流動性を有するとして協会員が社内規則で規定する通貨建ての上記①②③に相当する債券及び投資信託（※）</u></p> <p>※ <u>通貨について各社で判断することとなりますが、例えば、2021年3月現在、米ドル、ユーロ、オーストラリアドルなどは、これに該当すると考えます。</u></p> <p>取引所金融商品市場又は外国金融商品市場に上場されている、又は上場される株式、転換社債型新株予約権付社債、ETF・ETN（レバレッジ型及びインバース型を含む。）</p> <p>※、REIT、新株予約権証券及び有価証券関連市場デリバティブ取引等（上場先物・オプション取引）については、価格変動リスクが比較的大きいものの商品性が広く周知されていることや時々刻々の価格変動に合わせた</p>	<p>① 国債、地方債、政府保証債等</p> <p>② 普通社債（いわゆるS B）</p> <p>③ 「公社債を中心に投資し、比較的安定的な運用を指向する」投資信託（※）</p> <p>④ <u>上記①②③に相当する「知名度や流動性が高い通貨建て（平成25年9月現在、米ドル、ユーロ、オーストラリアドルが該当すると考えます。）」の債券及び投資信託</u></p> <p>※「公社債を中心に投資し、比較的安定的な運用を指向する」投資信託の該当性は、投資信託の目論見書に記載された「ファンドの目的・特色」等を参考に各社において判断してください。</p> <p>取引所金融商品市場又は外国金融商品市場に上場されている、又は上場される株式、転換社債型新株予約権付社債、ETF・ETN（レバレッジ型及びインバース型を含む。）、REIT、新株予約権証券及び有価証券関連市場デリバティブ取引等（上場先物・オプション取引）については、価格変動リスクが比較的大きいものの商品性が広く周知されていることや時々刻々の価格変動に合わせた取引</p>

新	旧
<p>取引ニーズも存在することなどから、一律に勧誘を制限することには馴染まないと考えられます（なお、信用取引、新株予約権証券の売買その他の取引及び有価証券関連市場デリバティブ取引等（上場先物・オプション取引）は、投資勧誘規則第6条に規定する取引開始基準に従う必要があります。）。</p> <p>また、値動きが日経平均株価（日経225）や東証株価指数（TOPIX）の変動率に一致するよう設計された投資信託についても、当該指標が広く知られており、価格変動についての情報も得やすい商品であることから、同様と考えられます。</p> <p>したがって、これらの商品（各社において、上記のうち、例えば国内商品に限定する考え方、あるいは、上記の商品に該当していても信用リスクが高いものは対象外とする考え方等もあり得ると考えられます。）については、本ガイドラインで示す勧誘留意商品の対象とする必要はないと考えます。</p> <p>なお、これらの商品に関する高齢顧客との取引についても、社内規則において勧誘による販売に関する所定の手続きや条件の対象となる商品とすることを妨げません。その場合は、円滑な取引にできる限り支障が出ないように工夫しておくことが望ましいと考えます。</p> <p><u>※ 協会員において、一般的な上場有価証券に比して、別個の説明が必要と定めているETFやETNは、個別に勧誘留意商品とすることも考えられます。</u></p>	<p>ニーズも存在することなどから、一律に勧誘を制限することには馴染まないと考えられます（なお、信用取引、新株予約権証券の売買その他の取引及び有価証券関連市場デリバティブ取引等（上場先物・オプション取引）は、投資勧誘規則第6条に規定する取引開始基準に従う必要があります。）。</p> <p>また、値動きが日経平均株価（日経225）や東証株価指数（TOPIX）の変動率に一致するよう設計された投資信託についても、当該指標が広く知られており、価格変動についての情報も得やすい商品であることから、同様と考えられます。</p> <p>したがって、これらの商品（各社において、上記のうち、例えば国内商品に限定する考え方、あるいは、上記の商品に該当していても信用リスクが高いものは対象外とする考え方等もあり得ると考えられます。）については、本ガイドラインで示す勧誘留意商品の対象とする必要はないと考えます。</p> <p>なお、これらの商品に関する高齢顧客との取引についても、社内規則において勧誘による販売に関する所定の手続きや条件の対象となる商品とすることを妨げません。その場合は、円滑な取引にできる限り支障が出ないように工夫しておくことが望ましいと考えます。</p>
<p>Q4：役席者の事前承認以外に設定すべき手続きはありますか。また、それはどのような高齢顧客に適用すべきでしょうか。</p>	<p>Q4：役席者の事前承認以外に設定すべき手続きはありますか。また、それはどのような高齢顧客に適用すべきでしょうか。</p>

新	旧
<p>A：高齢顧客に勧誘留意商品の勧誘を行おうとする場合には、Q3のとおり、役席者による事前承認が必要と考えます。また、高齢者は、一般的に年齢が上がるにつれて、記憶力及び理解力等が低下する傾向があると考えられますので、役席者の事前承認以外に、勧誘当日の受注の制限や役席者による受注、担当営業員（勧誘を行った者）以外の者による取引内容の連絡・確認と継続的な状況把握、当該高齢顧客の取引に関するモニタリング等を行うことが考えられます。</p> <p>これらの手続きは、目安として80歳以上の顧客を対象に含むようにしてください。なお、役席者の事前承認に関するモニタリングについては、目安として75歳以上の顧客も対象に含むようにしてください。</p> <p>詳しくは「4. 勧誘を行う場所、方法」から「6. モニタリング」を参照してください。</p>	<p>A：高齢顧客に勧誘留意商品の勧誘を行おうとする場合には、Q3のとおり、役席者による事前承認が必要と考えます。また、高齢者は、一般的に年齢が上がるにつれて、記憶力や理解力等が低下する傾向があると考えられますので、役席者の事前承認以外に、勧誘当日の受注の制限や役席者による受注、担当営業員（勧誘を行った者）以外の者による<u>約定後の連絡</u>、当該高齢顧客の取引に関するモニタリング等を行うことが考えられます。</p> <p>これらの手続きは、目安として80歳以上の顧客を対象に含むようにしてください。なお、役席者の事前承認に関するモニタリングについては、目安として75歳以上の顧客も対象に含むようにしてください。</p> <p>詳しくは「4. 勧誘を行う場所、方法」から「6. モニタリング」を参照してください。</p>
<p>5. 取引内容の連絡・確認と継続的な状況把握</p>	<p>5. 約定結果の確認・連絡</p>
<p>Q1：目安として80歳以上の高齢顧客への勧誘による販売を行った場合、<u>高齢顧客への取引内容の連絡・確認は、誰が、いつ、どのような確認を行えばよいですか。</u></p>	<p>Q1：目安として80歳以上の高齢顧客への勧誘による販売を行った場合、<u>高齢顧客との約定後の連絡について、誰が、いつ、どのような確認を行えばよいですか。</u></p>
<p>A：<u>目安として80歳以上の高齢顧客に対して勧誘留意商品の勧誘及び約定を行う場合には、社内ルールに基づき、役席者の事前承認を得て勧誘を行い、原則として、熟慮期間を置いた後に役席者がその意向を確認したうえで約定を行うこととしています。しかし、高齢顧客はその後の記憶力及び理解力等や体調の変化により、当該取引に関する認識が不確かなものとなる可能性もあります。</u></p> <p><u>そこで、勧誘を行った担当営業員以外の者が、当該高齢顧客に取引内容について連絡・</u></p>	<p>A：<u>外交、電話、店頭いずれのケースにおいても、勧誘留意商品の勧誘後に受注に至った場合には、勧誘を行った担当営業員以外の者が、当該高齢顧客に約定結果を連絡することにより、当該高齢顧客が当該取引を行ったことについての認識を確認すべきと考えます。この連絡は役席者に限る必要はありませんが、高齢顧客の反応の確認を行うという趣旨に照らして、顧客には誰が約定後の連絡を行うのかをあらかじめ決めておけばよいと考えます。</u></p>

新	旧
<p><u>確認することにより、当該高齢顧客が当該取引を行ったことについての認識の確認を行うべきと考えます。この取引内容の連絡・確認は、必ずしもすべての高齢顧客に対して一取引ごとに行う必要はなく、当該高齢顧客の属性や取引状況等を勘案し、リスクベースで顧客、頻度、方法（記録方法を含む）、行う者を社内規則等で定めて行えばよいと考えます（注1）。</u></p> <p><u>なお、取引内容の連絡・確認は担当営業員以外の者が行う必要がありますが（注2）、担当営業員が当該高齢顧客に役席者等から連絡がある旨を事前にお伝えすることや役席者等の訪問や架電に際して同席する等は問題ないものと考えます。</u></p> <p><u>また、取引内容の連絡・確認において、当該高齢顧客が約定内容のすべて又は一部を覚えていない、あるいは認識が異なる（「買うとは言っていない。」等）ことが判明した場合は、直ちに内部管理責任者等に報告し、対応について相談する必要があると考えます。</u></p> <p><u>（注1）この取引内容の連絡・確認は、Q2の継続的な状況把握と同じ機会に行うことも考えられます。ただし、その場合には、Q2に記載のとおり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、例えば、日々の顧客管理、取引管理の一環として内部管理責任者等の内部管理を行う者が行うことも考えられますし、勧誘時に事前承認を行う営業担当の役席者が行うことも考えられます。</u></p> <p><u>（注2）役席者自身が高齢顧客を担当している場合は、原則として、別の役席者がこの取引内容の連絡・確認を行うことが望</u></p>	<p><u>また、約定後の連絡は必ずしも約定当日に行う必要はなく、例えば初期募集の投資信託の場合には募集期間中のいずれかの日に約定後の連絡を行う等、商品の性格等に合わせて行えばよいと考えます。</u></p> <p><u>なお、外交、電話、店頭のいずれのケースにおいても、約定後の連絡時の会話内容を録音・記録・保存しておくことが必要と考えられます。</u></p> <p><u>約定後の連絡において、当該高齢顧客が約定内容のすべて又は一部を覚えていない、あるいは認識が異なる（「買うとは言っていない。」等）ことが判明した場合は、直ちに内部管理責任者又はあらかじめ自社で定めた役席者に報告し、対応について相談する必要があると考えます。</u></p>

新	旧
<p>ましいと考えられますが、職務経験等に照らして自社が適正と認めた一定の職責以上の役席者については、自らが担当する高齢顧客に対してこの取引内容の連絡・確認をすることも認められると考えます。</p> <p>(削 る)</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Q 2 : 高齢顧客に対し、継続的に状況把握を行う必要がありますか。また、継続的な状況把握を行う場合、どのように行えばよいですか。</p> </div> <p>A : 高齢顧客は、記憶力及び理解力等や体調の変化のサイクルが比較的短く、また、キャッシュフローや保有資産の変動、投資方針の変化についてより慎重な配慮が求められることから、協会員において継続的に状況を把握する必要があると考えられます。</p> <p>継続的な状況把握において確認する事項としては、例えば、次のような確認を行うことが考えられます。</p> <p>(ア) 高齢顧客が、自身の取引及び保有商品の現状 (時価、評価損益、市況環境等)</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Q 2 : 役席者が受注を行う場合は、約定後の連絡も同一の役席者が行ってもよいですか。よい場合は、受注と約定後の連絡を同じ電話において行ってもよいですか。</p> </div> <p>A : 約定後の連絡を行う者は担当営業員以外の者であればかまいませんので、受注を行った役席者でも問題がないと考えます。</p> <p>ただし、高齢者はその健康状態によっては少し時間が経つとその前のことを覚えていないということもあり得ますから、電話受注の場合でも、一度電話を置き、時間を空けた後、再度電話にて約定後の連絡を行う必要があると考えます。</p> <p>(新 設)</p>

新	旧
<p>について十分に認識しているか、不満はないかを確認する。</p> <p>(イ)高年齢顧客の健康状態及び投資判断に係る記憶力及び理解力等の状況・変動の傾向について確認する。</p> <p>(ウ)高年齢顧客のキャッシュフローや保有資産の状況に変化はないか、今後の投資方針に変わりはないかを確認する。</p> <p>上記(ア)から(ウ)の確認を踏まえ、ガイドラインの対象とされている顧客について追加的な対応が必要ないかを検討すべきと考えます。</p> <p>また、継続的な状況把握は、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必要があります^(※)。</p> <p>なお、継続的な状況把握について、</p> <p>①当該高年齢顧客の属性や取引状況等を勘案し、リスクベースで顧客、頻度、方法(記録方法を含む)、行う者を社内規則等で定めればよいと考えられること</p> <p>②担当営業員が事前に連絡することや同席することが問題ないと考えられること</p> <p>は、取引内容の連絡・確認(Q1)と同様です。</p> <p>また、Q1の取引内容の連絡・確認は、継続的な状況把握と同じ機会に行うことも考えられます。</p> <p>※ 役席者自身が高年齢顧客を担当している場合は、原則として、内部管理責任者又は当該役席者より上位の別の営業担当の役席者等が行うことが望ましいと考えられますが、職務経験等に照らして自社が適正と認められた一定の職責以上の役席者については、自らが担当する高年齢顧客に対して継続的な</p>	

新	旧
<p>状況把握を行うことも認められると考えます。</p> <p><u>7. 社内規則で定めた手続きに従って対象外とした顧客への対応</u></p> <p><u>Q1：社内規則で定めた手続きに従って対象外とした顧客について、どのような対応を行えばよいですか。</u></p> <p><u>A：社内規則で定めた手続きに従って、本ガイドラインの対象外とした高齢顧客であっても、時間の経過に伴い、記憶力及び理解力等に変化が生じることもあります。また、金融資産の状況や投資方針等が大きく変化していることもあり得ます。</u></p> <p><u>したがって、社内規則で定めた手続きに従って対象外とした顧客の取引等も継続的に観察を行い、取引内容に著しい変化が見られた場合や、突然大量の入出金や損失の発生等があった場合には、内部管理責任者等の内部管理部門の者又は内部管理責任者が指名する役員等が、当該高齢顧客の状況確認を行う等し、状況に変化が見られた場合は、対象外顧客から通常の手続きが必要な顧客に戻す等の対応を行うことが必要と考えます。</u></p> <p style="text-align: right;">以 上</p>	<p style="text-align: center;">(新 設)</p> <p style="text-align: right;">以 上</p>

以 上