

コメントの概要及びコメントに対する金融庁の考え方

No.	コメントの概要	金融庁の考え方
1	<p>高齢顧客の被害を本気でなくしたいのなら、銀行の高齢顧客への金融商品の販売を禁止すべきである。</p>	<p>銀行による高齢顧客への金融商品の販売を禁止することは、高齢顧客への投資機会の提供を阻害することとなりかねず、適切ではないと考えます。</p>
2	<p>高齢顧客であるという一事をもって、取引を一方向的に断られた話を聞いたことがある。このような取引拒絶は、年齢による不合理な差別である。</p> <p>単に高齢顧客に対する勧誘を抑制するだけでなく、このような高齢顧客に対する不当な取引拒絶が生じないように留意して監督すべきである。</p>	<p>今回の監督指針の改正は、高齢顧客については体調や投資判断能力が短期的に変化する場合があること等を踏まえ、高齢顧客に対する投資勧誘において、適合性の原則に基づいて慎重な勧誘・販売態勢を確保しているか等を監督上の着眼点としたものであり、単に高齢顧客の取引自体を抑制しようとする趣旨ではありません。</p>
3	<p>本件勧誘に係る留意事項の重要性、必要性は昨今の社会状況からは当然のことと考える。しかし、本監督指針案の追記箇所は、監督指針Ⅳ－３－１－２の「少額投資非課税制度を利用する取引の勧誘に係る留意事項」もしくは「監督手法・対応」の後ろが適切ではないか。</p>	<p>本改正は、有価証券全般についての高齢顧客への勧誘に係る留意事項であることを考慮し、投資信託や債券といった個別商品の勧誘に係る留意事項の前段に追記したものです。</p>
4	<p>『日本証券業協会自主規制規則「協会の投資勧誘、顧客管理等に関する規則」及び「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）を踏まえ』について、日本証券業協会会員以外の業者等においては、当該規則・ガイドラインの趣旨・内容を踏まえたうえで、各社における高齢顧客に対する勧誘販売に係るリスク等を勘案し、結果として当該規則・ガイドラインの定めとは（一部）異なる対応を行うことも許容されるのか確認したい。</p>	<p>日本証券業協会会員以外の業者等においても、日本証券業協会自主規制規則「協会の投資勧誘、顧客管理等に関する規則」（以下、「日証協規則」という。）及び「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、「日証協ガイドライン」という。）を踏まえ、各社の業態、規模、取扱商品等に応じて社内規則を整備するとともに、社内規則の遵守状況をモニタリングする態勢を整備する必要があると考えます。</p>

5	<p>商品販売後においても丁寧なフォローアップが求められているが、フォローアップとして、投資判断のサポート以外に、具体的にはどのような内容が考えられるか。</p>	<p>販売した投資商品に関する情報提供を行う際に、顧客の投資意向や体調の変化等を把握し、顧客の状況に応じた対応を行うことなどが考えられます。</p>
6	<p>「商品の販売後においても、高齢顧客の立場に立って丁寧なフォローアップを行っているか」について、フォローアップはあくまで個々の高齢顧客の立場に立って行うものであり、顧客の意向（例えば、フォローアップを望まない顧客も存在し得、当該顧客の意向を尊重する必要があると思料します。）にかかわらず、高齢顧客に対して一律にフォローアップを行うことを求めているものではないことを確認したい。</p> <p>なお、フォローアップとは別に、日証協ガイドラインを踏まえた約定後のモニタリング等が必要であることは認識している。</p>	<p>すべての高齢顧客に対して一律の対応を求めるのではなく、顧客それぞれの意向や状況を踏まえ、顧客の立場に立って、適切に対応する必要があると考えます。</p> <p>なお、ご指摘のようなフォローアップを望まない顧客に対しても、例えば、販売した投資商品に関する情報提供の際に、顧客の投資意向や体調の変化等について把握し、顧客の状況に応じた対応を行うことなどが考えられます。</p>
7	<p>「きめ細かく相談にのり、投資判断をサポートするなど丁寧なフォローアップを行っているか。」と規定されている。</p> <p>「フォローアップを行っている」と看做されるためには、必ず顧客との相談を行わなければならないのか確認したい。</p>	
8	<p>高齢顧客への「勧誘」に係るとあるが、日証協規則第5条の3では、勧誘が従来の勧誘とは異なる、個別商品の買付けに関する説明と定義されている。</p> <p>これは社会通念上に照らして大きな誤解を与えるものであり、意味が異なるのであれば、異なる用語を用いるか、あらためて勧誘という用語についての整理や定義付けを行うべきである。</p>	<p>今回の監督指針の改正では、監督指針Ⅳ-3-1-2(3)①において、日証協規則及び日証協ガイドラインを踏まえた社内規則の整備・遵守状況を監督上の留意事項としており、当該改正部分における勧誘は、日証協ガイドラインにおける定義と同義となります。</p>
9	<p>金融商品取引法施行以後、適合性判断においては勧誘と非勧誘を区別しないというのが、金融庁の基本的な対応方針であったと考えるが、今般の日証協ガイドラインはインタ</p>	<p>日証協ガイドラインは、適合性の原則に基づき、高齢顧客との間でトラブルとなりやすい対面や電話による勧誘について、より慎重な対応を行う必要があるとの考え方から事</p>

	<p>一ネット取引は適用外であるとしている。これまでの考え方とどう整合するのかお考えを伺いたい。</p>	<p>前承認等の手続きを定めたものと理解しております。</p>
<p>10</p>	<p>日証協ガイドラインを踏まえて監督するとされていることから、日証協ガイドラインへの記載内容およびパブコメ回答についてのお考えを伺いたい。</p> <p>①店頭での勧誘・販売と外交での勧誘・販売では役席の同席・同伴についてはルール上差異が設けられている。日証協パブコメでは、高齢顧客自ら来店することについての顧客利便を考慮すべきであるとして、店頭での手続きが緩和（外交での手続きが加重）になっているが、顧客適合性判断及びその確認、顧客の冷静な判断や勧誘内容の記憶の確保などの観点で両者において差異があるとは考えにくい。特に金融機関の場合、来店理由は資産運用の相談のみということは少ないと考えられるため、店頭と外交のルールに差異を設けることは合理的ではないと考えられる。この点金融庁の考えを伺いたい。</p> <p>②日証協パブコメでは、職務経験等に照らして自社が適正と認めた一定の役職以上の役席者については、事前承認のほか、自分で受注を行うことが一定の要件のもとに認められている。そもそも勧誘・販売において複数の職員が対応することが高齢顧客の適合性判断において有効であるという根拠を明確にする必要があるのではないか。またそのような根拠があるとするならば、上記の者が単独で事前承認できる、自ら受注もできるというのは潜脱を許すことにならないのか。そもそも上記の者が単独でそのようなことができるという根拠はどこにあるのか。</p> <p>③日証協パブコメでは、小規模の営業所等においても高齢顧客との取引を適正かつ円滑に</p>	<p>①日証協ガイドラインは、店頭での勧誘・販売は、主に投資又はその相談を目的として顧客自らが来店するケースが多く、受注に係る顧客利便も考慮する必要があること等から、外交での勧誘・販売と差異を設けたものと理解しております。</p> <p>②日証協ガイドラインは、原則として、役席者自身が高齢顧客を担当している場合は、当該役席者より上位の別の役席者が事前承認を行うことが望まれるとしつつ、職務経験等に照らして自社が適正と認めた一定の役職以上の役席者については、自らが判断（事前承認）することも認めているものと理解しております。</p> <p>これは、その場合においても事後のモニタリングで当該勧誘の適切性を検証することになっており、また、役席者は自らの判断について当然に責任を持つべきであることから、チェック機能は働く、という考えに立っているものと理解しております。</p> <p>③すべての営業店等に一律の対応を求めるものではありませんが、小規模の営業所等で</p>

<p>受注できるようにしておくことが重要であるとされている。しかし、営業店にはそれぞれの機能があり、どのような特性やリソースを持たせるか、販売体制をどのようにすべきかは販売会社の経営方針にゆだねられるべきであって、すべての営業店で一律にガイドラインが求める販売態勢の整備が求められることを意味するものではないことを確認したい。</p>	<p>生じ得る様々な状況を想定し、例えば、営業所内に役席者が常駐できない場合には、母店等の役席者が事前面談や受注ができるように社内規定を定めておくなど、高齢顧客との取引に支障が生じないようにしておくことが重要であると考えます。</p>
---	---