



証券業界における顧客交付書面のデジタル原則化 に係る顧客周知について

日本証券業協会
2023年9月15日

2. 顧客への情報提供・アドバイス

(1) 顧客等への情報提供

② デジタル技術の情報提供への活用

適切なポートフォリオの構築を通じて、家計の安定的な資産形成を促進していくためには、金融商品取引において、顧客にとって必要な情報が分かりやすく提供される必要がある。特に、①において述べた利益相反事項や手数料等の重要な情報について、デジタルツールを効果的に活用し、充実した情報が分かりやすく顧客に対して提供されるように工夫していくことが顧客本位の業務運営の実現の観点からも重要である。

顧客属性に応じ、それぞれの顧客により適した媒体で、充実した情報の分かりやすい提供を実現するため、契約締結前や契約締結時などの情報提供については、金融事業者において書面とデジタル手段を顧客本位の観点から自由に選択できるようにすることが考えられる。また、デジタル・リテラシーは人によって様々であることから、実質的な説明が顧客に理解されるために必要な方法と程度により提供されることが重要であり、金融商品取引業等に関する内閣府令で規定されている、いわゆる実質的説明義務を法律上規定すべきである。加えて、デジタル手段による提供に際しては、金融事業者のコスト削減を目的として単に現行の書面を電子化したものを交付するのではなく、閲覧する機器に最適化し、容易にアクセス可能な方法、かつ、顧客等による比較分析などの外部データを含む多様な活用・連携が可能な方法で行われるようにすべきである。

以上の措置を講じるに際しては、顧客のデジタル・リテラシーの差異等を踏まえ、書面により情報提供を受けられる選択肢を確保した上で、顧客属性に応じた方法で書面交付が可能であることを告知することを義務付けるべきである。

また、顧客の認識なく書面交付が電子交付に変更されるといった事態が起こらないようにするため、必要な期間を確保した上で、既存契約を有する顧客に対して確実に伝達を行うといった顧客保護のための配慮が、個々の金融事業者に加え、行政や業界全体としても必要である。

これらの書面交付に係る費用について、法定の書面の交付に係る費用を顧客に求めることは、顧客による情報収集のハードルとなりかねないとの意見もあり、当面、書面交付に関して、当該顧客に追加的な手数料は求めず、これまでどおりの金融事業者の負担とすることが求められる。

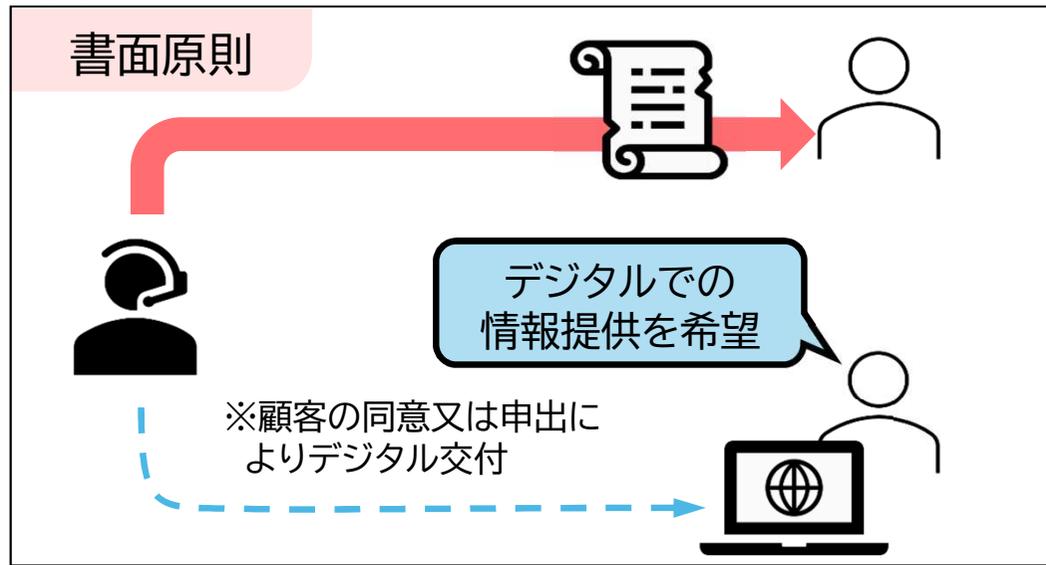
顧客本位タスクフォース 中間報告 を踏まえた証券業界における対応方針

顧客本位タスクフォース 中間報告(スライド1より抜粋再掲)

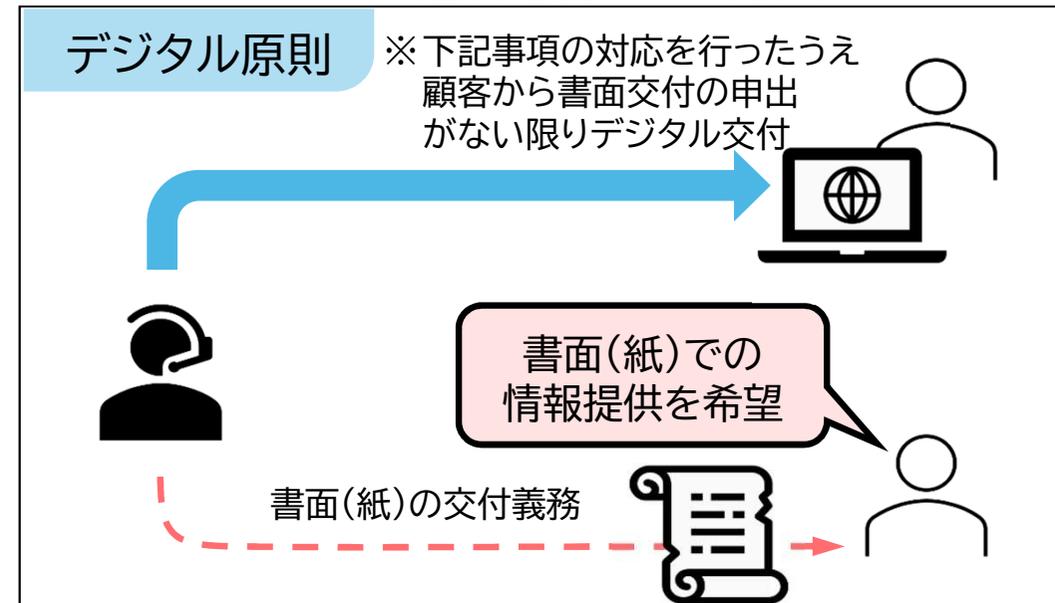
「顧客属性に応じ、それぞれの顧客により適した媒体で、充実した情報の分かりやすい提供を実現するため、契約締結前や契約締結時などの情報提供については、金融事業者において書面とデジタル手段を顧客本位の観点から自由に選択できるようにする」

「顧客のデジタル・リテラシーの差異等を踏まえ、書面により情報提供を受ける選択肢を確保した上で、顧客属性に応じた方法で書面交付が可能であることを告知する」

現行



制度移行後、新たに選択可能となる方法



デジタル原則を選択する場合に求められる事項

- 書面交付が可能である旨の告知を義務付け
- 顧客の認識なく書面交付が電子交付に変更される事態が発生しないよう周知を行う
- 書面交付の場合でも、顧客に追加的な手数料は求めず、金融事業者がコスト負担する

I. 業界による周知広報活動

(1) 新聞広告

(2) リーフレット

(3) ガイドライン等

II. デジタル原則を選択しようとする証券会社による顧客への伝達・告知

(1) 新規顧客

(2) 既存顧客

(1) 新聞広告

日本証券業協会において

- ✓ 証券会社において、デジタル手段を原則とする情報提供(デジタル原則)が選択可能となること
- ✓ 取引先証券会社がデジタル原則を選択した場合でも、顧客からの申出により、いつでも書面による情報提供に切り替えられる(オプトアウトが可能である)こと
- ✓ デジタル原則を選択する証券会社からは、デジタル原則を選択することや書面による情報提供に切り替える際の申出方法の案内があるため、ご確認いただきたいこと

などの内容について、全国紙を用いて複数回広告を行い、社会全体における認知向上を図る。

(2) リーフレット

日本証券業協会において、証券会社が活用可能な周知用リーフレットを作成、配布する。

(3) ガイドライン等

デジタル原則を選択しようとする証券会社による顧客への伝達・告知(後述)について、日本証券業協会にてガイドライン等を作成し、個社による周知対応の目線合わせを行う。

(1) 新規顧客

新規口座開設時の申込書類やWEBページ上の申込画面で、

- ✓ 自社ではデジタル手段による情報提供を原則としていること
- ✓ 顧客からの申出により、いつでも書面による情報提供に切り替えられる(オプトアウトが可能である)こと

を説明することにより、すべての新規顧客に必要な周知を行うことができる。

(2) 既存顧客

顧客本位タスクフォース 中間報告(スライド1より抜粋再掲)

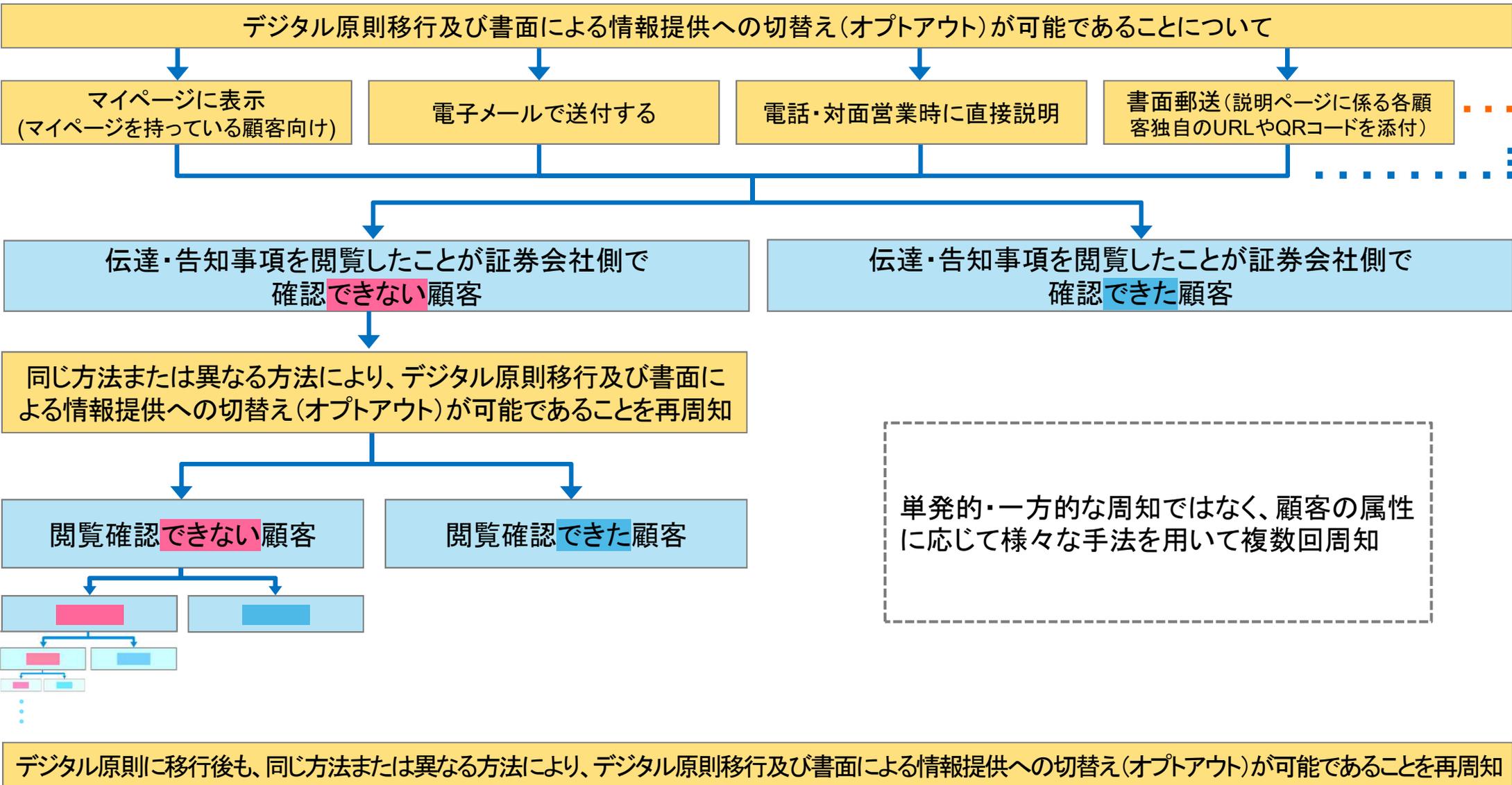
「顧客の認識なく書面交付が電子交付に変更されるといった事態が起こらないようにするため、必要な期間を確保した上で、**既存契約を有する顧客に対して確実に伝達を行う**といった顧客保護のための配慮が、個々の金融事業者に加え、行政や業界全体としても必要である」

既存顧客は、既に書面交付を受けている場合もあることから、より丁寧な周知を行うことが求められる。

これを受け、次ページ以下の対応を想定している。

II. デジタル原則を選択しようとする証券会社による 顧客への伝達・告知 (2/3)

改正法案の成立後、施行日までの期間において、様々な方法を活用のうえ顧客属性に応じて伝わりやすい方法によりデジタル原則移行に係る周知を行う



デジタル原則を選択する場合であっても、デジタル手段による情報提供がふさわしくないと考えられる顧客層についてはデジタル原則の対象にしないことも考えられる。

これをはじめとして、証券業界では、前ページの内容をベースとしつつ、顧客属性に応じた様々な手法を用いて、「自社がデジタル原則に移行すること」及び「顧客からの申出により、いつでも書面による情報提供に切り替えられること」について周知することにより、顧客の認識なく書面交付を電子交付に変更するといった事態が起こらないよう、しっかりと対応を行う。