

「銀行ジェロントロジストのための 高齢者取引に強くなる講座」 追補確認資料

本資料は、特に断らない限り、令和3年5月末日時点における情報等に基づいて記述されています。

日本証券業協会「高齢顧客ガイドライン」の改正

日本証券業協会では、多発する協会員による高齢者向けの投資勧誘・販売活動にかかる紛争事件に対応するため、「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）（高齢顧客ガイドライン）を制定し、平成25年12月16日に施行しました（その後、平成28年9月20日に一部改正）。

今般、令和3年5月18日に、本ガイドラインの一部改正が公表され、同年8月1日から施行されることとなりました。

本ガイドラインの目的とするところは、高齢顧客に対して投資商品を販売する際に適切な勧誘が行われるよう、協会員の社内体制の整備等を求めるものですが、投資信託等の窓販を取り扱う銀行等の金融機関も日証協の登録金融機関として協会員と同様の義務が課せられているため、改正の内容に適合した社内規則によって販売・勧誘活動を行うことが求められます。

●改正の経緯

高齢顧客への勧誘による販売に係るルールをめぐっては、日証協が令和2年9月に「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」報告書を公表し、プリンシプルベースの視点から見直しの方向性が示されていました。

同報告書では、現状、証券投資に係る認知判断能力については定量的な判定方法が確立していないため、顧客との会話を通じた定性的な判定方法を維持し、過度に画一的・形式的となっている内容を改めることが適当とされました。この趣旨にそって、個別の顧客の状況に合わせた対応をより可能とするため、本ガイドラインにおいて対象外とする顧客の判定、特別な手続を経ずに勧誘可能な商品の範囲、約定結果の確認・連絡等の内容を改め、新たにアフターフォローの考え方を盛り込むなどの提言が行われました。

本改正は、これらの提言内容を踏まえたものです。以下、本改正の概要とポイントを紹介します。

●改正の概要

（1）対象となる顧客の判定

高齢顧客ガイドラインは、目安として75歳以上を高齢顧客とし、そのなかでも80歳以上の顧客についてはより慎重な勧誘による販売を行う必要があるとしています。従来、対象外とすることが可能な顧客の範囲として、会社経営者、役員等が例示されていましたが、本改正では、それに加え、顧客の「記憶力や理解力等が十分」で、かつ「収入や保有資産の状況に照らして問題ない」場合は対象外とすることも可能である旨が明確化され、それ

らの確認手続と確認時に考慮すべき視点が例示されています。これにより、個別の顧客の状況に合わせた柔軟な対応の範囲が拡大することとなりました。

(2) 勧誘可能商品

高齢顧客ガイドラインでは、対象顧客への取引勧誘時に特別な手続等を経ずに勧誘可能な商品（勧誘可能商品）と、それ以外の比較的风险が高く、内容が複雑な商品を「勧誘留意商品」としており、後者の勧誘時には種々の留意すべき事項を定めています。

従来、勧誘可能商品として、公共債、普通社債、上場証券、一部の投信等を列挙し、通貨建てについては3通貨（米ドル、ユーロ、豪ドル）を例示していました。

本改正では、現行のものを維持しつつ、通貨建てについてはその対象通貨を協会員が社内規則で定められるとされました。流通量、ボラティリティ、スプレッド、認知度、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、前記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。

(3) 取引内容の連絡・確認

従前のガイドラインでは、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、勧誘を行った担当者以外の者が、約定後の連絡を顧客に対して行うとしていました。

本改正では、取引内容の連絡・確認は、顧客の属性や取引内容を勘案し、リスクベースで顧客、頻度、方法、連絡を行う者を社内規則等で定めて実施することとし、顧客によっては必ずしも取引の都度行う必要はないとしています。

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、別の役席者が取引内容の連絡・確認を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、自ら取引内容の連絡・確認をすることも認められるとしています。

また、取引内容の連絡・確認において顧客と認識相違があった場合は、内部管理責任者等に報告し、対応について相談すべきこととしました。

(4) 継続的な状況把握（アフターフォロー）

従前のガイドラインでは、継続的な状況把握についての定めはありませんでした。

本改正では、高齢顧客は記憶力、理解力等や体調変化のサイクルが比較的短く、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、継続的な状況把握（アフターフォロー）を行う必要がある旨を明示しています。顧客の属性や取引内容等を勘案し、リスクベースで顧客、頻度、方法、状況把握を行う者（内部管理を行う者または営業担当の役席者等）を社内規則等で定めて実施するとされ、前述の「取引内容の確認・連絡」と同じ機会に行うことも可能としています。

なお、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、内部管理責任者または

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た一定の職責以上の役席者については、自ら継続的な状況把握を行うことも認められるとしています。

(5) モニタリング

従前のガイドラインでは、社内規則が適切に運用されているかの確認のため、モニタリングを行うとしていました。

本改正では、社内規則で定めた手順に従ってガイドラインの対象外とした高齢顧客についても、時間の経過に伴い記憶力や理解力等の変化が生じる可能性があることから、それらの顧客の取引も継続的に観察し、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は、ガイドラインによる手続が必要な顧客に戻す等の対応が必要としています。

●改正ガイドライン運用の留意事項

本改正は、総じて高齢顧客について深く綿密な実態把握を行うべきということがその底流に流れています。それを前提として、前述の改正内容のうち「(4) 継続的な状況把握 (アフターフォロー)」と「(5) モニタリング」以外は各社の方針に沿った、より柔軟な対応がとれることとなった点に大きな特徴があります。そして、金融商品取引法や金融商品販売法（注：令和3年内に「金融サービス提供法」に改称される）で求められる「適合性の原則を遵守した適切な販売・勧誘活動」を行うことが期待されているのです。

改正点のうち柔軟対応可能部分のみに着目し、徒らにガイドライン対象外の顧客の範囲を拡大するも、顧客の実態把握を疎かにした販売・勧誘活動を行った結果、高齢顧客との間の紛争が増加するような現象は本末転倒であることを、深く認識する必要があります。

以上

「銀行ジェロントロジストのための 高齢者取引に強くなる講座」追補確認資料
令和3年6月6日 株式会社きんざい
禁無断転載