

金融商品仲介業者（IFA）における高齢者取引に関するガイドライン

1. はじめに

日本証券業協会は、「協会員の投資勧誘、顧客管理等に関する規則第5条の3」（以下「投資勧誘規則第5条の3」という。）において、『協会員は、高齢顧客に有価証券等の勧誘による販売を行う場合には、当該協会員の業態、規模、顧客分布及び顧客属性並びに社会情勢その他の条件を勘案し、高齢顧客の定義、販売対象となる有価証券等、説明方法、受注方法等に関する社内規則を定め、適正な投資勧誘に努めなければならない。』と規定しています（平成25年10月29日、平成25年12月16日施行）。

高齢化の進展や高齢のお客様及びそのご家族からの苦情等の増加、各証券会社による高齢のお客様への対応や取り組みにバラつきがあったことを踏まえて、平成25年10月29日に「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「高齢者取引ガイドライン」という。）を策定し、その後、二度（平成28年9月20日、令和3年5月18日）の改正が行われております。

又、金融庁の「金融商品取引業者等向けの総合的な監督指針」においても、「①投資勧誘規則第5条の3及び高齢者取引ガイドラインを踏まえ、高齢顧客に対する勧誘・販売に関する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しているか、②商品の販売後においても、高齢顧客の立場に立って、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」について留意して監督するとしています。

そこで、当社では、IFAの皆さまによる高齢のお客様に対する勧誘による販売に係る「金融商品仲介業者における高齢者取引に関するガイドライン」（以下「本ガイドライン」という。）を策定しております。

IFAの皆さまにおかれましては、高齢のお客様は、過去の投資経験が十分であったとしても、身体的な衰えに加え、短期的に投資判断能力が変化する場合もあることから、高齢のお客様に対する投資勧誘においては、適合性の原則及び本ガイドラインに基づいて、慎重な勧誘及び販売を行っていただきますようお願いいたします。

2. 「高齢顧客」の定義

本ガイドラインにおいて、75 歳以上のお客様を「高齢顧客」とし、80 歳以上のお客様は「より慎重な勧誘による販売を行う必要がある顧客」とする。

3. 「勧誘」の定義

本ガイドラインにおいて、「勧誘」とは「個別商品の買付けに関する説明を行うこと」をいう。

勧誘を伴わず、勧誘留意商品を高齢のお客様が自ら選択し、「銘柄」及び「数量又は金額」を指定して買付を希望する場合は本ガイドラインの対象外となります。

なお、売却は本ガイドラインの対象外となります。

（事例）担当者 A は、顧客 B が来店された際に当該顧客 B から「銀行の定期預金が満期を迎えたので、投資信託を購入しようと考えている。何かオススメの商品はありますか？」との相談を受けた。担当者 A は、顧客 B のご要望に迅速にお応えしなければならないと考えて、すぐにオススメの投資信託の目論見書を交付して商品の説明を行った。顧客 B はその説明内容を十分に理解のうえ、買付の申込を行った。

担当者 A は、速やかに発注すべく注文発注端末に注文内容を入力しようとした際に、顧客 B の属性を確認したところ、75 歳であることに気づいた。

（問）担当者 A の行為の何が問題だったのでしょうか？

4. 「商品」の定義

（1） 勧誘可能な商品

勧誘可能商品は、比較的価格変動が小さく、仕組みが複雑ではなく、換金性が高い商品及び周知性が高く、時々刻々と価格が変動する商品として、下表のとおり定義する。

①	国債、地方債、政府保証債等
②	普通社債（SB）
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
④	米ドル、ユーロ、豪ドル建ての①②③に相当する債券及び投資信託
⑤	上場株式、ETF、ETN、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（*）
⑥	日経 225、TOPIX の変動率に一致するよう設計された投資信託

（*）信用取引を含みますが、所定の手続きが必要であることにご留意ください。又、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については取引開始基準に適合していることにご留意ください。

(2) 勧誘留意商品

上表に記載の勧誘可能な商品以外を「勧誘留意商品」と定義する。

5. 「勧誘の事前承認」

高齢顧客に対する勧誘による販売に先立ち、IFA は「高齢顧客の勧誘事前承認申請書兼確認書 (IFA 用) 」(以下「申請書」という。)を作成し、IFA ビジネス本部に提出することとする。

IFA は、IFA ビジネス本部の承認を得た後に初めて勧誘が可能となります。

■ 事前承認に係る業務フロー

(1) 勧誘対象顧客の選定

- 商品の買付の勧誘を行おうとするお客様の登録されている属性を確認する
- 勧誘しようとする商品の理解力に問題はないか
- 投資目的に合致しているか、及び投資意向はどうか
- 健康状態に問題はないか
- お客様との会話（コミュニケーション）がかみ合うか

(2) 申請書の作成及び提出

- 上記内容を確認して問題ないと判断した場合は、「申請書」を作成します。
- 当社がお客様と電話面談を実施しますので、面談予定日時を調整のうえ記載してください。
- 「適合性」欄はできるだけ具体的に記載してください。
※「問題ない」「理解している」「良好」等の記載は認められません。なぜ「問題ない」のか、どの程度「理解している」のか等、具体的に記載してください。
(例) 「銀行でも投資信託を保有しており、基準価額を毎日チェックしている」
「分配金は預貯金と違い、払い出されると基準価額が下がることを理解している」
「週に 1 回はゴルフでコースを回っている」「毎日ジムに通って泳いでいる」
- 必要事項をすべて記載後、当社の営業担当者に申請書を送信（メール又はファックス）してください。

(3) 当社による面談の実施

- 営業担当者は、申請書を受信後、営業責任者に報告する。
(営業責任者が不在の場合は、他の役席者に報告する。)
- 営業責任者は、自ら又は指名する者(※)に該当する者(以下「役席者等」という。)に対して面談を実施させることができる。
- 役席者等は、受信した申請書の記載内容を確認する。
※内容に不備等がある場合は、申請者に対して不備の解消を依頼します。
- 役席者等は、申請書の内容に問題なければ、申請書及び顧客カードの内容に基づき、面談を実施する。
- 役席者等は、申請書及び面談の内容に基づき、勧誘の可否を判断する。
- 役席者等は、面談結果を申請書に記入のうえ、営業担当者に勧誘の可否について伝達するとともに iFAsupport (あいさぽ) にその旨を入力する。
- 役席者等は、面談の内容をセールスナビ及び iFAsupport (あいさぽ) に入力する。

(※) 原則として、面談及び承認並びに 80 歳以上のお客様からの受注については、IFA ビジネス本部の営業責任者及び内部管理責任者並びに役席者とする。ただし、コンプライアンス部における指定された研修を適切に受講し、当該部署が内部管理責任者に準ずる判断ができると認められた部員の中から選任され、かつコンプライアンス部長の承認を得た者についても営業責任者が指名する者とする。

(4) 面談結果の連絡

- 営業担当者は、勧誘の可否について IFA に連絡します。
- 営業担当者は、申請書を所定のバインダにファイリングする。
(モニタリング時に使用します。)

6. 勧誘～発注～約定まで

本ガイドラインにおいて、お客様の年齢が『75 歳～79 歳』の場合と、『80 歳以上』の場合ではフローが異なりますので、お客様の年齢に応じて以下のフローを十分ご理解のうえ、適切な勧誘に努めてください。

(※以下のフローは、5.「勧誘の事前承認」を経た後になりますので、ご注意ください。)

■お客様の年齢が 75 歳から 79 歳の場合

(1) 勧誘の実施

【勧誘時の留意点】

- 勧誘する銘柄は、申請書に記載した商品のみとなります。
(※申請書に記載していない銘柄の勧誘は認められません。お客様から申請書に記載のない銘柄の説明を求められた際には、改めて事前承認に係る業務フローを実施してください。)
- 当初の勧誘時のお客様の年齢が 75 歳未満であっても、2 回目以降の勧誘を行おうとした際に 75 歳以上となっていた場合、2 回目の勧誘を行う前に「事前承認に係る業務フロー」が必要となります。
(※お客様への勧誘前に必ず属性を確認することが重要です。)
- できる限り、ご家族にご同席いただきましょう。

(2) 受注～営業日報の作成～発注

【受注時の留意点】

- お客様は勧誘時の説明内容を理解していますか。
- リスクやコストについて適切に説明しましたか。
- IFA は勧誘日当日（即日）受注することが可能です。

【営業日報作成の留意点】

- 勧誘した理由を記載する。
- お客様に説明した内容を記載する。
- 勧誘時に使用した資料等（例：目論見書、販売用資料）の名称を記載する。
- お客様の反応を記載する。
※「直接話法」で記載してください。（お客様から受けた質問等）
※「理解しました」「わかりました」等の記載は認められませんので、具体的な記載が必要です。

【発注時の留意点】

- お客様からいただいたご注文内容と入力内容に相違ないか確認すること。
※売り買いの別、銘柄名（毎月？1年？）（分配金受取？再投資？）

(3) 約定連絡

- IFA は、約定内容がお客様の注文内容と相違ないかを確認し、速やかに約定連絡すること。

■お客様の年齢が 80 歳以上の場合

(1) 勧誘の実施

【勧誘時の留意点】

- 勧誘する銘柄は、申請書に記載した商品のみとなります。
(※申請書に記載していない銘柄の勧誘は認められません。お客様から申請書に記載のない銘柄の説明を求められた際には、改めて事前承認に係る業務フローを実施してください。)
- お客様への勧誘前に必ず属性を確認することが重要です。
- できる限り、ご家族にご同席いただきましょう。(※特例の場合あり)

(2) 受注～営業日報の作成～発注

【受注時の留意点】

- お客様は勧誘時の説明内容を理解していますか。
- リスクやコストについて適切に説明しましたか。
- IFA は申込書のお預りはできますが、勧誘日当日（即日）受注することができません。
(※特例の場合あり)
- 原則として勧誘日の翌日以降に当社の役席者等がお客様に架電し、受注する。
(※IFA はお客様にその旨をお伝えして、架電可能な日時をお知らせください。)

【営業日報作成の留意点】

- 75 歳以上 79 歳未満のお客様と同様です。

【発注時の留意点】

- IFA は、受注ができないため、発注もできません (IFAsupport (あいさぼ) によるオンライン注文含む)。
- 当社が受注後に発注します。

(3) 約定連絡

- 受注者以外の者は、約定内容がお客様の注文内容と相違ないかを確認し、速やかに約定連絡する。
- 受注者以外の者は、約定連絡を行った状況について、iFAsupport (あいさぼ) 及びセールスナビに
- 営業担当者は、お客様に約定連絡を行った旨を IFA に連絡する。

(4) 勧誘日当日（即日）受注の特例

80 歳以上のお客様の場合、原則として勧誘日当日（即日）受注はできませんが、以下の場合には、即日受注が可能です。

- ① 訪問による勧誘時にご家族（*）が同席し、同席したご家族が高齢のお客様の商品の理解度、買付意向を確認した後「買付指示書」に同席したご家族の署名もいただける場合。
- ② 店頭での勧誘時にご家族の同伴があり、ご家族の理解が得られた後「買付指示書」に同伴したご家族の署名もいただける場合。

（*）ご家族の定義は、75 歳未満で同居する成人した家族、又は成人した当該高齢のお客様の子供をいう。

【買付指示書受入時の留意点】

- 高齢のお客様に対してご家族同席のうえで勧誘を行う。申込書等のお預りの他、「買付指示書」にお客様及びご家族の署名・捺印（捺印はお客様のみ）をいただく。
（※「買付指示書」の勧誘日時欄は、お客様ご自身にご記入いただくこと。）
- 「買付指示書」を営業担当者へ送信（メール又はファックス）してください。
- 営業日報には、「買付指示書」を受け入れた旨を記録してください。

7. モニタリング

IFA ビジネス本部は、IFA による高齢のお客様に対する取引が法令諸規則及び本ガイドラインの規定に則り、適正に行われているかのモニタリングを実施します。

8. 「定時買付契約」の継続確認

満 75 歳以上で 定時買付契約による投資信託の買付がある場合、IFA はお客様と面談又は電話によるヒアリングを行った後、「定時定額買付継続確認書」を作成し、当社へ提出してください。

■対象顧客

1. 毎年 2 月末日現在、満 75 歳以上のお客様
 2. 上記 1. のお客様であり、かつ前年 4 月 1 日から当年 2 月末日までの間に「定時買付契約」による投資信託の買付約定があり、今後も買付予定のあるお客様
- ※上記期間中に、当社が電話面談を実施し、新規で「定時買付契約」を締結している場合又は銘柄の追加・入替を行っている場合は対象から除く。

■手順

1. 対象のお客様に対して面談等を実施し、「金融商品の理解」「投資目的・投資意向」「判断能力」「健康状態」「定時買付の継続を希望する理由」を「定時定額買付継続確認書」に記載してください。
2. 「定時定額買付継続確認書」を IFA ビジネスサポート部コンプライアンス課へ提出してください。
(当社では、モニタリングのうえ、必要に応じてヒアリング等を実施する場合があります。)

■提出期限

毎年3月末日

2022年9月1日