

資料1

事務局説明資料

2020年6月29日

① 誠実公正義務・適合性原則の具体化について

- 誠実公正義務・適合性原則に基づく監督対応
- 適合性の原則の実質化（商品を知る義務、顧客を知る義務、合理的根拠を持つ義務）

② 顧客への情報提供のあり方について

- 簡略な書面（「重要情報シート」）
- 法定書類の交付手続の簡素化

③ 金融商品販売後のフォローアップについて

④ 超高齢社会における金融業務のあり方について

- 金融機関と福祉関係機関等との連携強化
- 情報提供と個人情報保護法との関係
- 金融代理のあり方
- その他業界の好事例の集約・還元、指針策定が期待されるもの
- 金融契約の照会システム

論点① 誠実公正義務・適合性原則の具体化について

誠実公正義務・適合性原則に基づく監督対応

- 金融事業者が遵守すべき最低基準を定める「法規制」と金融事業者のベスト・プラクティスの実現を目指す「原則」は、金融事業者の業務の適正化・高度化を図っていくための両輪の関係にあり、両者を適切に組み合わせることが適当であると考えられる。

- 近年、不適切な販売事例が指摘されている状況を踏まえれば、例えば、
 - ・ 顧客の利益を犠牲にして自己の利益を図るために顧客属性や意向に照らして過度な頻度・数量の取引を勧誘する行為
 - ・ 顧客の属性や意向に反して過大な危険を伴う取引を勧誘する行為

など、不誠実・不適切といえる行為については、業務管理体制の整備義務に基づく対応のほか、民事裁判においても誠実公正義務違反や適合性原則違反を理由として不法行為が成立するとされていることを踏まえれば、必要に応じ、誠実公正義務・適合性原則に基づく監督対応も検討できるよう、両規制に関する監督上の目線を監督指針等で例示していくことが適当と考えられるが、どうか。

※ いわゆる回転売買などの過大な取引についても、一連の取引を総合的に勘案することによって、上記のとおり誠実公正義務・適合性原則に基づく監督対応を行っていくことが適当と考えられる。

(参考) 過去の裁判例

大阪高裁平成12年9月29日判決

「証券会社が顧客の取引口座に対して、支配を及ぼして、顧客の信頼を濫用し、顧客の利益を犠牲にして手数料稼ぎ等の自己の利益を図るために、顧客の資産状況、投資目的、投資知識、経験に照らして過度な頻度、数量の証券取引の勧誘をすることは顧客に対する誠実義務に違反する詐欺的行為、背任的行為として私法上も違法と評価すべきである。」

最高裁平成17年7月14日第一小法廷判決

(適合性原則から著しく逸脱した場合に、不法行為法上違法となることを示した例)

「証券会社の担当者が、顧客の意向と実情に反して、明らかに過大な危険を伴う取引を積極的に勧誘するなど、適合性の原則から著しく逸脱した証券取引の勧誘をしてこれを行わせたときは、当該行為は不法行為上も違法となると解するのが相当」

外国株取引に関し、営業員主導の過度な取引によって顧客が損失を被っている状況〔内部管理態勢不備に係る指摘〕：【2018年度】

【概要】

営業員の勧誘に従って取引を行う高齢顧客に高頻度で売買を繰り返させることで収益を稼いでいる状況が認められた。

【検査結果の要旨】

当社は、米国株を中心とする外国株式取引による収益が年々増加し、収益全体の約3割を占めるに至っている。一方、外国株式取引にかかる顧客収益をみると、米国株式市場が好調に推移しているにもかかわらず、手数料負担が大きく影響し、大幅なマイナスとなっている。

- ・顧客の取引状況を検証したところ、営業員の勧誘に従って取引を行う高齢顧客に高頻度で売買を繰り返させることで収益を稼いでいる状況となっていた。
- ・当社は、顧客収支改善のため、手数料の引き下げやモニタリングの強化を行っているが、営業員に自身の営業姿勢に問題がないか確認したところ、高頻度での売買に難色を示されても、繰り返し説明し、最終的に顧客に納得してもらった上で受託しているので問題はないとしているなど、営業姿勢を改善させるには至っていないと認められた。

投資信託に関し、不適切な解約の引止めが行われている状況等〔内部管理態勢不備に係る指摘〕：【2018年度】

【概要】

顧客意向に沿わずに投資信託の解約引止めを行っている不適切な行為が複数認められた。また、営業企画部長等が、各部店に対して解約金額を抑制させることにより平均保有期間の長期化を図ろうとして、実現困難な解約金額による達成を指導している状況が認められた。

【検査結果の要旨】

顧客意向に沿わずに投資信託の解約引止めを行っている不適切な行為が複数認められた。その背景として、営業本部が過去の実績等を十分考慮せず、投資信託残高の純増を目標に掲げ、個人業績評価や部店評価における評価ウェイトを引き上げていた。

また、投資信託の平均保有期間の長期化を図るため、平均保有期間が短い部店に対し、個別の事情を考慮することなく、現実的に実現が極めて困難な解約金額を前提とした改善策を求めていた。

適合性の原則の実質化（商品を知る義務、顧客を知る義務、合理的根拠を持つ義務）

- 金融商品取引法上、金融商品取引業者等には、適合性原則において、「顧客の知識・経験・財産状況・目的に照らし、不適当な金融商品の勧誘を行い、顧客の保護に欠け、又は欠けるおそれがないように業務を行う」ことが求められている。

適合性原則（金融商品取引法40条1号）

金融商品取引業者等は、業務の運営の状況が各号のいずれかに該当することのないように、その業務を行わなければならない。

- 一 金融商品取引行為について、顧客の知識、経験、財産の状況及び金融商品取引契約を締結する目的に照らして不適当と認められる勧誘を行って投資者の保護に欠けることとなるおそれがあること。

- 販売業者において商品内容の把握が不十分である場合（次頁参照）や、商品内容や顧客の属性・意向を把握していても、これに基づく合理的な検討・評価が行われない場合は、結果として不適当な金融商品の勧誘が行われ、顧客の保護に欠けるおそれがあると考えられる。

- こうしたことを踏まえると、現行制度上、販売業者には、当然に、
 - ・ 提供する金融商品の内容及び顧客を十分に知ること（個別商品のリスク、リターン、コスト等の顧客が投資を行う上で必要となる情報を十分に分析・理解しているかなど）
 - ・ 金融商品の内容や取引頻度・数量が顧客に適合すると考える合理的根拠を持つこと（個別商品の取引などが、顧客属性や投資意向に合うかについて、検討・評価を行っているかなど）

が求められると考えられ、この旨を監督指針等で明確化していくことが適当と考えるが、どうか。

（注）いわゆる回転売買など、合理的根拠のない取引の勧誘は、誠実公正義務・適合性原則の観点から適切でない旨を明記。

(参考) 証券検査の過程で見られた商品内容の把握が不十分な事例

NEXT NOTES S&P500 VIX インバースETN に関し、不適切な勧誘が行われていた状況等〔内部管理態勢不備に係る指摘〕：【2018年度】

【概要】

顧客への勧誘に際しNEXT NOTES S&P500 VIX インバースETN の商品の特徴や早期償還条項等のリスクを十分に把握しないまま、不正確又は不十分な説明を行った。

また、本商品の早期償還後、顧客からの苦情等について、証券・金融商品あっせん相談センター（FINMAC）の紹介等の適切な顧客対応が迅速に行われていなかった。

【検査結果の要旨】

当社は本商品の取扱いに際し、上場商品であり、当社が既に取り扱っているETN という商品分類であったことから、商品性の内容の検証を行っておらず、また、当社における取扱いの是非や取扱う場合の勧誘時の留意点についての検討を行っていなかった。

また、コンプライアンス企画部においても、本商品の複雑な商品性、リスクの特徴、留意点等を十分確認しておらず、また、早期償還条項についても見逃していたため、これらについて特に説明するよう営業店に注意喚起を行わなかった。

その結果、営業員は、顧客への勧誘に際し、本商品の特徴や早期償還条項等のリスクを十分に把握しないまま、不正確又は不十分な説明を行った。また、本商品の早期償還後、顧客からの苦情等について、お客様相談室を含む業務指導統括部において、営業店からなされた苦情報告の内容等の検証を十分に行っていなかったことから、本商品勧誘時の不正確な説明を看過しており、その結果、証券・金融商品あっせん相談センター（FINMAC）の紹介等の適切な顧客対応が迅速に行われていなかった。

概念・義務	意義	備考
最善の利益義務	<ul style="list-style-type: none"> 証券販売業者又は関係する自然人(「販売業者等」)は、証券取引等の推奨に際し、自らの経済的利益等を顧客の利益に優先させることなく、推奨時点で顧客の最善の利益となるよう行動する 前項の最善の利益義務は4つの下位義務をすべて履行した場合に遵守される 	
1 開示義務	<p>推奨時又はその前に、書面により、次の事実を完全かつ公正に顧客に開示する</p> <p>A) 顧客との関係の範囲と条件に関するすべての重要な事実(以下を含む)</p> <ul style="list-style-type: none"> 販売業者等が推奨に関して証券販売業者の資格で行動していること 顧客の取引・資産保有・口座に適用される重要な手数料とコスト サービスの種類と範囲(証券又は投資戦略に対する重要な制限を含む)(※1) <p>B) 当該推奨に伴う利益相反に関するすべての重要な事実(※2)</p>	<p>※1:系列商品や限定されたグループの商品のみを推奨する場合等</p> <p>※2:報酬の種類・源泉等(第三者から受け取る場合等)</p>
2 注意義務	<p>推奨に際して合理的な勤勉さ、注意、技術を発揮して、次の事項を信じる合理的根拠を持つ</p> <p>A) <u>推奨に伴う潜在的なリスク、リターン、コストを理解したうえで、推奨がいずれかの顧客の最善の利益をもたらす可能性があること(※1)</u></p> <p>B) <u>特定の顧客の投資プロフィール及び推奨に伴う潜在的なリスク等に基づき、推奨が顧客の最善の利益となり、自己の利益を顧客の利益に優先させていないこと(※2)</u></p> <p>C) <u>推奨された一連の取引が、特定の顧客の投資プロフィールに照らし全体として過度ではなく、顧客の最善の利益となること等(※3)</u></p>	<p>※1:コストは将来の解約清算金等のコストを含め、推奨時に必ず考慮が必要</p> <p>※2:合理的な範囲の代替商品の検討が必要</p> <p>※3:業者による顧客口座の支配は不要</p>
3 利益相反回避義務	<p>証券販売業者は次の目的で合理的に設計された方針・手続を策定、維持、実施する</p> <p>A) <u>推奨に関連する全ての利益相反を特定し、少なくとも開示義務に基づき開示又は排除</u></p> <p>B) <u>証券販売業者に関係する自然人が顧客よりも販売業者等の利益を優先するインセンティブが生じるような推奨に伴う利益相反を特定した上で、緩和</u></p> <p>C) (1) <u>証券又は投資戦略に対する重要な制限及びこれに伴う利益相反を特定し、開示</u> (2) <u>制限や利益相反に起因する、販売業者等が顧客より自身の利益を優先する推奨を防止</u></p> <p>D) <u>限定された期間内で、特定の証券又は特定の種類の証券の販売に基づく販売競争、販売ノルマ、ボーナス、現金以外の報酬を特定した上で、排除(※1)</u></p>	<p>※1:全商品の売上額や顧客資産の増加額、一般的な証券カテゴリー(ミューチュアル・ファンド、変額年金、債券、株式)の販売額に関する報酬等のインセンティブの提供は可能</p>
4 法令遵守義務	証券販売業者は本規則の遵守のために合理的に設計された方針・手続を策定、維持、実施する	

➤ 証券販売業者が上記義務を果たす限りで、利益相反が生じるとされる以下の取引はただちに禁止されるものではないとされる。

- 取引ベースの手数料の請求
- 金融商品によって異なる報酬の受領
- 顧客以外の第三者からの報酬の受領
- 自社・関連会社の商品又は限定された範囲の商品の推奨 など

➤ 開示義務に関し、顧客関係の概要書面 (Form CRS (Customer or Client Relationship Summary)) に関する規則も、最善の利益規則と同時に公布(施行予定日も同日)

- 金融事業者が、顧客の取引目的・ニーズ等をより正確に把握し、それを個々人にふさわしい金融商品の提案に繋げていくために、どのような取組が期待されるか。

- 例えば、一般に、現在の「原則」を咀嚼した以下のような取組を行っていくことが期待され、これらを「原則」に盛り込んでいくことも考えられるが、どうか。（次頁の原則5.6を参照）
 - (ア) 顧客の取引目的・ニーズ等をより正確に把握するために、顧客の意向を確認した上で、まず、顧客のライフプラン等を踏まえた各将来時点の目標資産額、安全資産と投資性資産の適正な割合を検討し、それに基づき、具体的な金融商品の提案を行うこと

 - (イ) 顧客にふさわしい金融商品は、各業法で規律する金融商品（有価証券、預金商品、保険商品など）の枠を超えて、横断的に検討すること

 - (ウ) 具体的な金融商品の提案は、類似商品や代替商品の内容(手数料を含む)と比較しながら行うこと

 - (エ) 従業員による提案等の質の担保・向上を図る観点から、従業員による上記作業や顧客への商品選定理由の説明を支援・検証するための体制・仕組みを講ずること
(論点③の従業員の報酬・業績評価とも関係)

論点② 顧客への情報提供のあり方について

1. 前提等

- 金融商品の販売時に顧客に交付される書類としては、目論見書や契約締結前交付書面などの法定書類のほか、販売用資料など各社が自主的に作成した書類がある。
- 法定書類に関しては、過去の法令改正により随時見直しが行われ、分かりやすさの向上が図られてきた。しかしながら、様々な事業者が組成・発行する多様な金融商品(業法の枠を超えた商品も含む)が存在する中、顧客がそうした金融商品を比較・検討するのに十分な分かりやすさが担保されているわけではないといった指摘もある。

2. 論点

- 欧米の事例も参考に、顧客が多様な金融商品の重要な内容(販売手数料・代理店手数料・解約手数料、投資リスクの種類・有無、利益相反の種類・有無、組成会社が想定する顧客属性など特に重要な事項に限定)を容易に比較できるようにするという点に特化した簡略な書面(共通フォーマット)を、「原則」の一部又は関連資料と位置付けることについて、検討していくことが考えられるが、どうか。
- また、上記書面には、併せて、顧客が金融事業者から適切なアドバイスを受けることをサポートするための質問例も記載することが有益であると考えられるが、どうか。
- なお、販売時の資料が増加することは、顧客にとっても販売会社にとっても負担が増すと考えられることから、法定書類について、その重要性は踏まえつつ、負担軽減も検討すべきと考えられるが、どうか。

簡略な書面（「重要情報シート」）

- 金融事業者は、金融商品の顧客への提案又は顧客による選別段階において、顧客が金融事業者の取り扱う商品範囲や当該金融商品の重要な情報を理解した上で、多様な金融商品を容易に比較できるように情報提供を行うべきであることを「原則」に反映させていくことが考えられるが、どうか。また、こうした観点から、顧客の理解を助ける簡略な書面（「重要情報シート」）を用いることが考えられるが、どうか。

※ 原則5「金融事業者は、(中略)金融商品サービスの販売・推奨等に係る重要な情報を顧客が理解できるよう分かりやすく提供すべきである。」

- その際、どのような情報を記載することが適切と考えられるか。例えば、欧州の制度も参考に、投資信託を含むファンド持分、ファンドラップ、デリバティブを含む仕組商品、特定預金、特定保険等については、次のような情報を記載することが考えられるが、どうか（イメージとしては、別紙のようなものが考えられるか。）。

● 金融事業者に関する情報

- ・ 金融事業者の基本情報（登録番号、加入協会等）
- ・ 金融事業者の取扱商品の範囲、商品ラインナップに関するコンセプト・留意点
- ・ 苦情・相談窓口

● 金融商品に関する情報

- ・ 商品の内容（組成会社・販売委託元、目的・機能、想定する顧客層、パッケージ化の有無等）
- ・ 各種リスクと運用実績の概要
- ・ 費用（販売手数料、維持手数料、成功報酬等）
- ・ 解約・換金に関する条件・不利益（償還期限、解約手数料等）
- ・ 利益相反（第三者からの報酬支払、系列商品の販売、業績評価インセンティブ）
- ・ 租税の概要（NISAやiDeCoの対象か否か等）
- ・ 契約締結前書面等を閲覧できるURL等、顧客の求めがあれば書面を交付する旨

- また、重要情報シートには、販売員との対話を促進し、顧客の理解をサポートする観点から、以下のような質問例を記載することが考えられるが、どうか。
- ・ 推奨される商品が自分にふさわしいという根拠は何か。
 - ・ どのようなアフターサービスを受けることができるか。
 - ・ 複数の商品を組み合わせたものである場合、個々の商品購入と比較して、どのようなメリット・デメリットがあるか。
 - ・ 相対的にリスクが低い、又は、費用が安い類似商品はあるか。
 - ・ 各種のリスクについて、自分が理解できるように説明してもらえるか。
 - ・ 自分が〇〇万円を投資したら、実際にそれぞれの費用がいくらかかるのか。
 - ・ 自分が商品を換金・解約するとき、どのような制限や不利益があるのか。
 - ・ 会社の実入りが良い商品など、自分の利益より会社側の利益を優先した商品を薦めていないか。その場合、そのリスクを緩和するためにどのような対策をとっているのか。
- これらを基本とし、今後、関係団体とともに、各金融商品の比較可能性に配慮しつつ、商品カテゴリ毎の項目を微調整していくことが考えられるが、どうか。
- なお、現状でも、保険会社が業界で調整をした上で作成した、比較可能性に配慮した説明資料（募集補助資料）も存在するところ、こうした資料と重要情報シートとの関係をどう考えるか。
例えば、説明内容が重複するなどの場合、その分量に配慮しつつ、重要情報シートに説明内容を統合していくことも考えられるが、どうか。
- 一方で、株式・公債・円建普通社債等については、商品性が上記の金融商品と比べて複雑ではないことを踏まえ、重要情報シートの記載事項については、業界団体や各金融事業者の創意工夫に委ねてはどうか。

法定書類の交付手続の簡素化

○ 金融商品取引法上、金融商品取引業者等が目論見書や契約締結前交付書面の電子提供を行う場合には、顧客の同意が必要である。重要情報シートを追加することで販売時の資料が増加することは顧客・販売会社双方の負担が増すと考えられることや電子取引の普及も踏まえると、以下を満たす場合には、原則、目論見書等の法定書類の電子提供を可能とすることを検討していくことも考えられるが、どうか。

- ・ 金融商品の提案又は顧客による商品の選別段階において、所定の説明事項、顧客の理解を深めるための質問例、法定書類のURL・QRコードが記載された重要情報シート等の資料を用いて情報提供をすること
- ・ 契約締結前交付書面の記載事項のうち重要事項を顧客に説明すること（※）
- ・ 顧客の求めがあれば法定書類を紙で交付することを顧客に伝えること

※ 金融商品取引業等に関する内閣府令において、契約締結前交付書面等の交付に関し、予め、顧客に対し、契約概要、手数料など、損失リスク等の重要な書面記載事項を理解されるために必要な方法及び程度による説明をせずに契約を締結する行為が禁止されている。

顧客への情報提供のあり方について

従来

商品選別・提案

商品絞込後の個別商品説明

営業パンフレット

契約締結前交付書面
交付目論見書

原則
書面交付

└ 顧客への訴求力に重点が置かれ、商品比較が必ずしも容易とはいえない状況が

考えられる案

商品選別・提案

商品絞込後の個別商品説明

営業パンフレット

重要情報シート(注)

契約締結前交付書面
交付目論見書

原則
電子提供可

法定書類の
確認可能性の担保

(注)

- 記載項目を極力統一し、各商品の比較可能性を確保
- 質問例や法定書類に記載される重要事項の概要・該当箇所を記載し、顧客理解を促進
- 法定書類のURL・QRコード、顧客の求めがあれば書面を交付する旨を記載

米国「Form CRS (Customer or Client Relationship Summary)」の概要

- 対象商品 : 証券、特定保険
- 発行者 : 証券販売業者、投資アドバイザー
- 必要開示項目 : ①導入、②関係とサービス、③費用・コスト、利益相反及び行為基準、④処分歴、⑤追加情報
- 書面の形式 : 2頁以内、簡潔な表現、図表使用の推奨等。

〈必要開示項目②③に係る主な記載内容〉

見出し	記載内容	顧客に促す質問の内容
どのような投資サービスとアドバイスを提供してくれるのか	<ul style="list-style-type: none"> ● 主要なサービス、口座又は投資の概要（これらに関する重要な制限を含む） ● 商品購入後の事後モニタリングの有無 ● 系列商品のみアドバイスや商品メニューの限定の有無 	<ul style="list-style-type: none"> ● あなたはどのように考えて、私にその投資を勧めることを選択したのか。 ● あなたの資格や経歴は何で、それにどのような意味があるか。
何の費用を支払うのか	<ul style="list-style-type: none"> ● 主な費用等（取引毎の費用の発生と利益相反）の概要 ※業者側に取引回数を増やす動機があることの説明も検討に値する ● サービスや投資に係る他の一般的な費用とコスト例 ● 「費用は投資成果を問わず発生し、投資残高を減少させる」旨 	<ul style="list-style-type: none"> ● これら費用が私の投資にどう影響する可能性があるのかを理解させてほしい。 ● 1万ドルを投資したら、そのうち何ドルが費用等に費やされ、何ドルが投資に回るのか。
推奨を行うときの法的義務は何か。業者はどのように利益を得て、どのような利益相反があるのか	<ul style="list-style-type: none"> ● 「当社が推奨をする際、当社はお客様の最善の利益のために行動し、当社の利益をお客様の利益に優先しない。当社がこの取引で費用を得れば利益相反が生ずることとなるが、利益相反は当社の推奨に影響を及ぼし得るため、お客様には利益相反をご理解頂く必要があり、ご質問があればお気軽にお尋ねください」等 ● 系列商品の販売、第三者の支払等から費用を得る場合の概要とインセンティブの説明 	<ul style="list-style-type: none"> ● あなたの利益相反は私にどう影響するのか。また、あなたはそれにどのように対応しているのか。
販売員の報酬はどのように算定されるのか	<ul style="list-style-type: none"> ● 販売員の報酬構造の概要（報酬の種類及び利益相反を含む） ● 報酬が次のような要素に基づいて決まるか否かの説明：顧客資産残高、顧客ニーズを果たすための時間と複雑性、報酬が異なる商品の販売、販売コミッション又はその販売から業者が得た収入額等 	

欧州「PRIIPs KID (key information documents for packaged retail and insurance-based investment products)」の概要

- 対象商品 : 投資信託、集団投資スキーム、投資性保険、仕組商品、転換社債、デリバティブ等のパッケージ型商品
- 発行者 : 組成会社（販売会社には顧客への配布義務あり）
- 必要開示項目 : ①発行者の基本情報、②商品特性（対象顧客の種類含む）、③リスク及びリターンのプロファイル、④損失の補償に関する情報、⑤コスト（間接的なものを含む）、⑥推奨される最低保有期間、⑦苦情の申立方法、⑧その他関連情報
- 書面の形式 : A4サイズかつ最大3頁で、販売資料とは別の独立した資料である必要。

〈必要開示項目②～⑦に係る主な記載内容〉

見出し	記載内容
どのような商品か	商品の種類、商品の販売先として想定されるリテール顧客の種類（特に損失許容力や投資期間を考慮）、保険金が給付される場合に関する詳細（保険金が給付される条件を含む）、商品の期間
どのようなリスク、リターンの見込みがあるか	リスク・リターンプロファイル（投資資金の想定最大損失、想定パフォーマンスシナリオを含む）の簡潔な記述
組成者が支払不能になった場合はどうなるか	関連する損失が保証スキームで填補されるか（カバーされる又はカバーされないリスクを含む）に関する簡潔な記述
どのようなコストがかかるか	<ul style="list-style-type: none"> ● 顧客が直接・間接的に負担するかを問わず商品に関連するコスト（一回限りのものや繰り返し生じるものを含む） ● 商品のアドバイザーや販売者が上記の商品関連コスト以外の販売に係るコストについての詳細な情報を提供する旨の表示
どれくらいの期間その商品を保有すべきか、また早期に換価できるか？	商品のクーリングオフ期間、推奨される投資維持期間、早期償還期限、最低維持期間、満期前の投資引揚、早期償還に対するペナルティ
どのように苦情を申し立てることができるか	商品そのものや、商品の組成者、商品について助言や販売を行う者に対する苦情を申し立てる方法及びその相手方に関する情報

論点③ 金融商品販売後のフォローアップについて

金融商品販売後のフォローアップについて

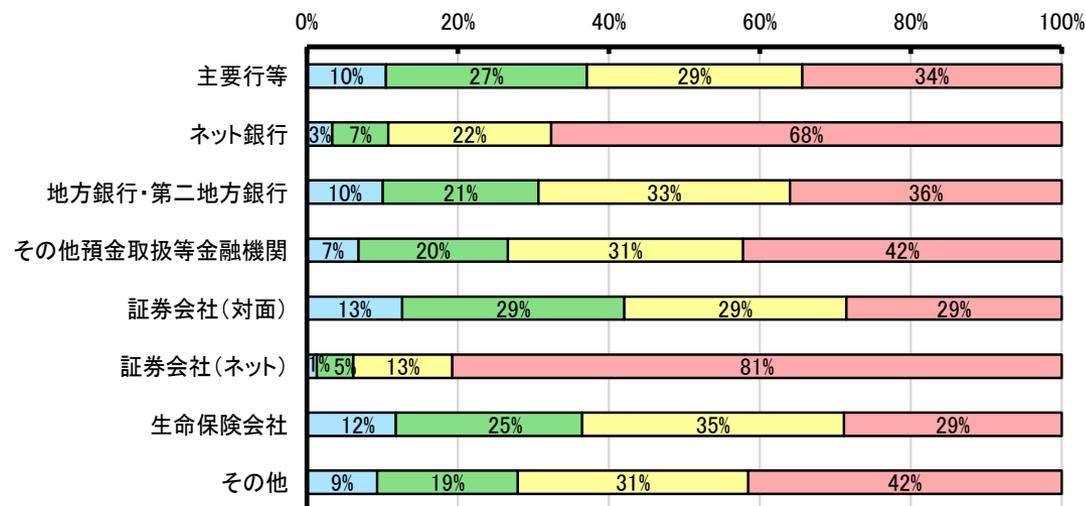
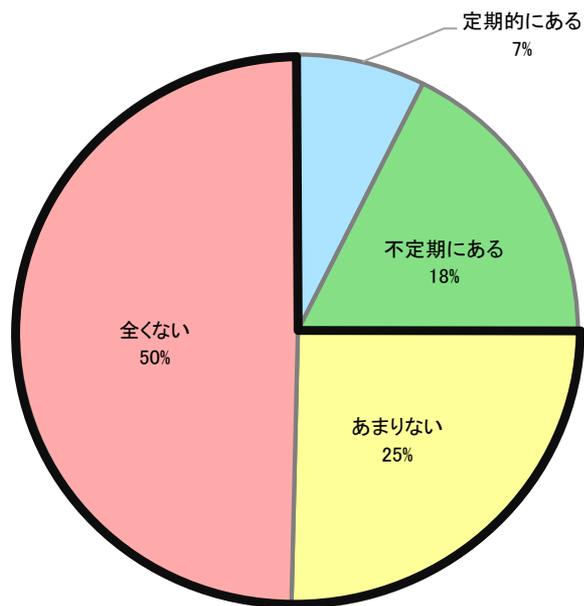
- 金融事業者には、適合性原則に則り、顧客への勧誘・販売を適切に行うことが求められるが、以下のような場合など、顧客の状況は時間的経過に従って変化する可能性がある。
 - ・ 転職や転居などにより当初想定したライフプランが変化する場合
 - ・ 加齢による心身の衰えが生じ、リスク許容度が変化する場合
- また、例えば、当初の投資目的が長期積立投資であったとしても、一時的な市況の大幅な変動による動揺で投資をやめる顧客も存在する可能性がある。

(注) 高齢者(概ね75歳以上)に対する定期的なフォローアップの他、市況変動時には損失金額が一定の金額(100万円以上など)に達すると電話やメールなどでフォローアップを行う金融機関等が見受けられる。ただし、全体としてはフォローアップを受けていないと回答する顧客が太宗を占めると思われる(3/25事務局資料P6)。
- こうしたことを踏まえると、金融事業者には、顧客保護と中長期的な信頼関係の構築の観点から、金融商品の販売後においても、顧客の意向を踏まえた適切なフォローアップを行っていくことが期待されると考えられる。
- 現在の監督指針においても、一定の状況に該当する場合にはフォローアップを行うことが期待されているが、その取組をさらに促進する観点から、金融商品・サービス提供後における顧客への適切なフォローアップの実施について、「原則」に反映していくことも考えられるが、どうか。
- その際、金融事業者には、コスト面も十分踏まえつつ、どのような場合に、どのような内容のフォローアップを行うことが期待されると考えるか。

○ リスク性金融商品の購入後、フォロー・アドバイスを受けていない、又は、ほとんど受けていないと回答した者は、全体の約8割。

リスク性金融商品の購入後、メインで利用している金融機関の窓口・販売担当者から、フォロー・アドバイスを受けることがありますか。

N=5,140



(参考) 関連する監督指針

- 金融商品取引業者等向けの総合的な監督指針

- IV-3-1-2(3) 高齢顧客への勧誘に係る留意事項

- 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。

- III-2-3-4 (1) 説明態勢に関する主な着眼点

- ②へ 市場動向の急変や市場に重大なインパクトを与える事象の発生が、投資信託の基準価額に重大な影響を与えた場合において、顧客に対して適時適切な情報提供に努め、顧客の投資判断をきめ細かくサポートしているか。

- 保険会社向けの総合的な監督指針

- II-4-5-1-1(4) 顧客保護を図るための留意点

- また、高齢者や商品の特性等を勘案したうえで保険募集内容の記録（録音・報告書への記録等）・保存や契約締結後に契約内容に係るフォロー・アップを行うといった適切な取組みがなされているか。

論点④ 超高齢社会における金融業務のあり方について

- 超高齢社会を迎え、将来的に誰もが自ら又は家族の認知判断能力や身体機能の低下の問題に直面する可能性がある。こうした中で、顧客対応の観点やビジネスニーズの取り込みといった観点から、金融機関には、どのような対応が考えられるか。

例えば、(1)高齢者、認知判断能力が低下した者、その家族等に対する現在の対応や内部規程に改善すべき点がないか又は新たに取り組むべき事項がないか検討を行い、(2)可能な範囲で分かりやすく対応を発信するとともに、(3)地域連携ネットワークの中核機関や社会福祉協議会など地域社会を支える他の機関と質的・量的に十分な連携を行うことが期待されるとも考えられるが、どうか。また、質的に十分な連携として具体的にどのようなものが考えられるか。

- (1)に関し、特に以下の必要性や在り方について、どのように考えるべきか。

- 将来的に顧客自身又は家族の認知判断能力が低下した場合に、どのように財産管理を行うかについて、事前の検討を促すための取組
- 金融商品販売後のフォローアップ、顧客の認知判断能力の低下を認識した場合の対応
 - ※ 顧客の認知判断能力に変化がないか継続的かつ能動的に確認することを求めるか要検討。
- 認知判断能力が低下しつつある又は低下した者を抱える家族が相談できる機関・窓口の案内
- 金融機関職員の認知症に対する理解の向上、金融機関と他の関係者との相互理解を深める取組
- 後見制度支援信託、後見制度支援預貯金、その他の使い勝手の良い金融商品やサービスの開発・導入
- 預貯金の引き出し等に関する代理権

※ (ア)本人を支える家族や社会福祉協議会・地域包括支援センターの職員等の委任状に基づく引き出し、(イ)社会福祉協議会等の法人代理人の指定、(ウ)保佐人・補助人を代理人指定した後の本人による引き出しなどについて、どのように考えるべきか。

- なお、上記全般について、他の金融機関の取組も参考になると考えられることから、業界団体において指針を策定することや金融機関の好事例を集約・還元することも期待されると考えられるが、どうか。

- その他、高齢者、認知判断能力や身体機能が低下した者に対する取組として、金融機関に期待されるものがあるか。

課題

- 認知判断能力が低下・喪失した者の資産の有効活用や金融サービスの円滑な提供がなされない。(日常生活や入院費等への支出が困難など)
- 金融機関において、認知症等への理解・対応が必ずしも十分ではない。
- 金融機関の利用者においても、認知判断能力の低下・喪失への備えが必ずしも十分ではない。

対応の方向性



顧客等の認知判断能力が低下した場合に、どのように財産管理を行うかについて、**事前の検討**を促す取組

他の機関との連携 等

- 地域連携ネットワークの中核機関や社会福祉協議会など地域社会を支える他の機関との質的・量的に十分な連携
- 認知判断能力が低下しつつある又は低下した者を抱える家族が相談できる機関・窓口の案内
- 職員の認知症に対する理解の向上、他の関係者との相互理解を深める取組

金融商品販売後のフォローアップ

顧客の認知判断能力の低下を認識した場合の対応

後見制度支援信託、後見制度支援預貯金、その他の使い勝手の良い**金融商品やサービスの開発・導入**

預貯金の引き出し等に関する**代理権の在り方**(委任状による引き出しや代理人設定が認められない、法人を代理人とすることが認められない、保佐・補助制度を利用すると、本人(被保佐人・被補助人)による引き出しが認められないなど)

金融機関と福祉関係機関等との連携強化

- 顧客の認知判断能力の低下があると思われる場合、金融機関がそれを放置することは、顧客財産の適切な管理に支障が生じるおそれがある。金融機関としては、地域包括支援センター^{注1}や社会福祉協議会^{注2}、地域連携ネットワークの中核機関^{注3}などの福祉関係機関等と連携し、高齢顧客財産の適切な管理に資する対応を行っていくことが期待される。
- こうしたことから、今後、業界団体において、福祉関係機関や行政等と協力しつつ、具体的な連携と支援内容について、指針を策定していくことが考えられるが、どうか。

(※) 例えば認知症バリアフリーの考え方では、移動、消費、金融手続き、公共施設など、生活のあらゆる場面で、認知症になってからもできる限り住み慣れた地域で普通に暮らし続けていくための障壁を減らしていくこととされている。

- ・ 上記指針には、顧客のどのような兆候・行動を認識した場合に連携した支援を行っていくべきかが含まれる。例えば、以下を認識した場合等が考えられる。
- 預金通帳やキャッシュカードを頻繁に紛失する
- 従来、行うことができたATM操作や窓口での手続等ができない
- 自ら行った取引や資産残高に関する記憶が頻繁に事実と異なる

注1 地域包括支援センターは、介護等に関する各種相談を幅広く受け付けるほか、成年後見制度の活用促進など権利擁護業務も実施

注2 社会福祉協議会は、社会福祉法に規定され、地域福祉の推進を図ることを目的とする民間団体。都道府県・指定都市社会福祉協議会が主体と成り、判断能力が不十分な人の福祉サービス利用援助や日常的な金銭管理支援サービスを提供する日常生活自立支援事業を実施している。

注3 中核機関とは、権利擁護支援の地域連携ネットワークの中核となる機関。成年後見制度利用促進基本計画(平成29年3月24日閣議決定)において市町村が積極的に設置するとされた機関で、社会福祉協議会やNPO法人に委託されている場合や、市町村が直営している場合がある。詳しくはスライド27参照。

情報提供と個人情報保護法との関係

- 認知判断能力の低下があると思われるような場合においても、本人の意思・意向を尊重した対応を取ることが原則であるが、例えば、顧客に認知判断能力の低下があると思われる兆候・行動が見られ、かつその状態を放置すれば顧客財産の管理に重大な支障をきたすような場合で、緊急性が高いと思われる場合など、例外的ケースにおいては、個人情報保護法上、家族や福祉関係機関等に、顧客の必要情報（氏名、住所、症状等）を提供できる場合もあると考えられる。業界団体においては、こうした例外的ケースがあることも考慮に入れて、前頁の指針を策定していくことが考えられるが、どうか。

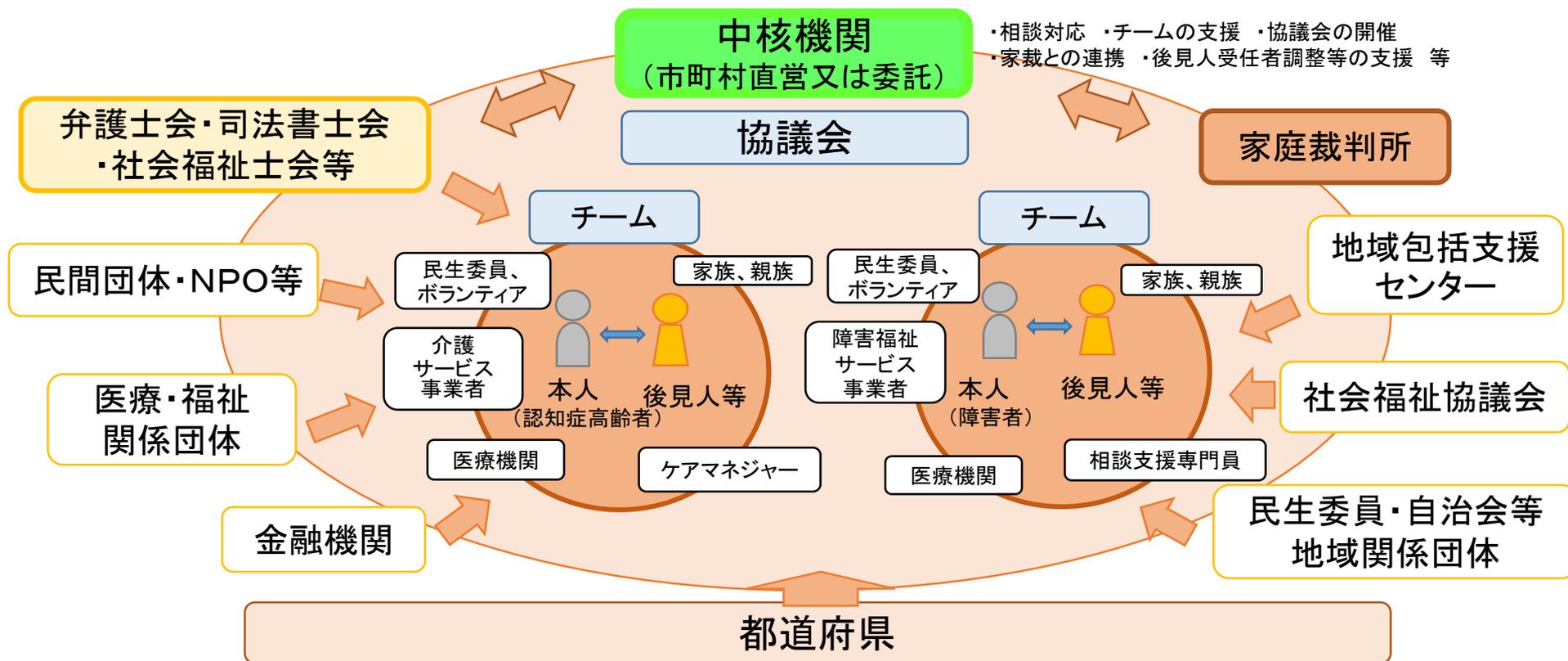
個人情報保護法

第二十三条 個人情報取扱事業者は、次に掲げる場合を除くほか、あらかじめ本人の同意を得ないで、個人データを第三者に提供してはならない。
二 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。

- 上記に加え、指針を策定していく中で、新たな論点等が出てくる場合には、関係機関と連携し、課題の解決に取り組むことが考えられるが、どうか。

- 「成年後見制度利用促進基本計画」では、全国どの地域においても成年後見制度の利用が必要な人が制度を利用できるよう、権利擁護支援の「地域連携ネットワーク」を各地域で構築するとされている。

地域連携ネットワークのイメージ



《地域連携ネットワークの役割》

- > 権利擁護支援の必要な人の発見・支援
- > 意思決定支援・身上保護を重視した成年後見制度の運用に資する支援体制の構築
- > 早期の段階からの相談・対応体制の整備

※チーム: 本人に身近な親族、福祉・医療・地域等の関係者と後見人がチームとなって日常的に本人を見守り、本人の意思や状況を継続的に把握し必要な対応を行う体制

《地域連携ネットワークの機能》

- ・広報機能、相談機能、利用促進機能、後見人支援機能、不正防止効果

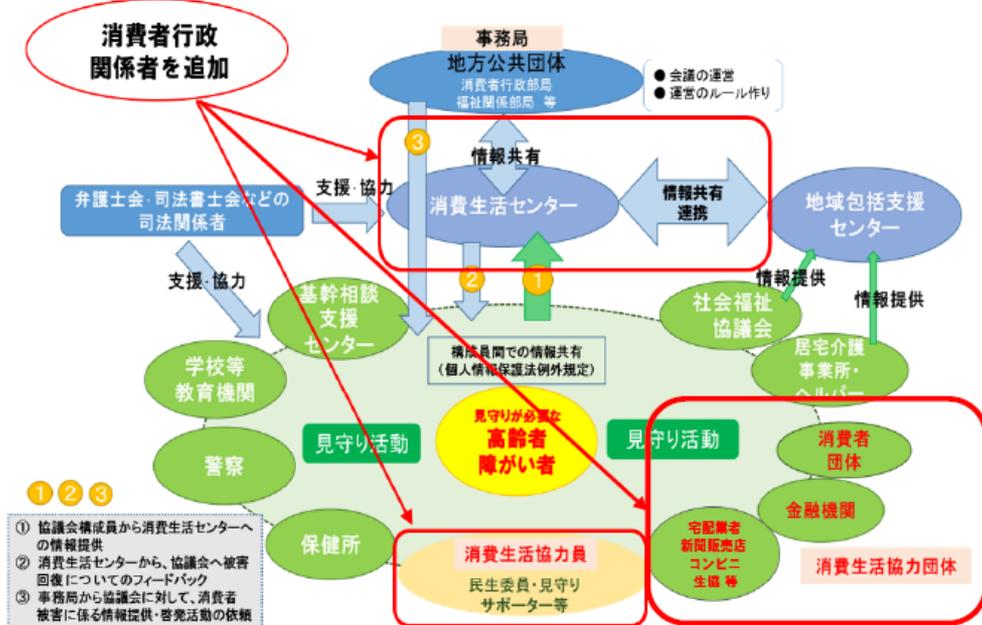
(出所) 厚生労働省「成年後見制度利用促進基本計画のポイント・概要」から抜粋

消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク)

趣旨: 認知症高齢者や障がい者等の「配慮を要する消費者」を見守るためのネットワーク

効果: 既存の福祉のネットワーク等に、消費生活センターや消費者団体等の関係者を追加することで、「消費者被害の未然防止」も含め、より充実した「高齢者等の安全・安心のための見守りサービス」の提供が可能に

消費者安全確保地域協議会のモデル



(注1) 事務局は地方公共団体が担うこととなるが、単独事務局の他、消費者行政部局、福祉部局の共同事務局などが考えられる。
(注2) 協議会の構成員は関係しうる者を幅広く示したもので、地域の実情に応じて、構成員を決めることができる。

地域協議会の取組

見守り活動の中で発見された消費者被害を消費生活センターにつなげる仕組みを構築

- 消費者被害の早期発見から事案解決へ
✓ 消費生活センターによる助言、あっせん
- 迅速な情報収集による被害の拡大防止
✓ 事前の注意喚起、法執行による行政処分等
- 必要な福祉サービスへの円滑な移行
✓ 消費者被害の発見をきっかけにした、生活保護、成年後見制度等の福祉的な手当てへのつなぎ

構成員間の個人情報の共有による実効性の確保

- 個人情報保護法の例外規定の適用
✓ 重点的な見守り活動、庁内での円滑な情報交換による消費者被害の解決力の向上、福祉サービスの充実

気付き、声掛け、つなぐ
被害の未然防止・拡大防止・早期発見・早期解決

※消費者安全確保地域協議会は、平成26年6月の消費者安全法(平成21年法律第50号)の改正により、地方公共団体に設置することが可能となった法定の協議会であり、個人情報保護法・個人情報保護条例の例外規定(「法令に基づく場合」)等に従って、構成員からの情報提供と地域協議会内での共有が可能となっている。

金融取引代理のあり方

- 顧客の財産保護と利便性、金融機関のリスク等を勘案しつつ、以下の者等による金融取引の代理の是非、可能な取引内容、必要な手続・書類について、業界団体において指針を策定していくことが期待されると考えられるが、どうか。
 - (ア) 認知判断能力が低下した顧客本人
 - (イ) (ア)の家族や、(ア)をサポートする社会福祉協議会等(法人)、その職員
 - (ウ) 顧客が認知判断能力の低下前に指定した任意代理人
 - (エ) 任意後見人や保佐人・補助人を指定した後の顧客本人

- その際、その用途・方法・金額に照らして顧客本人の利益に適うと判断できるものについては、柔軟な対応を行っていくことが必要と考えられるが、どうか。例えば、病院への医療費の直接振込のような場合が考えられるが、その他どのような場合に柔軟な対応を行うことが期待されるか。

その他業界の好事例の集約・還元、指針策定が期待されるもの

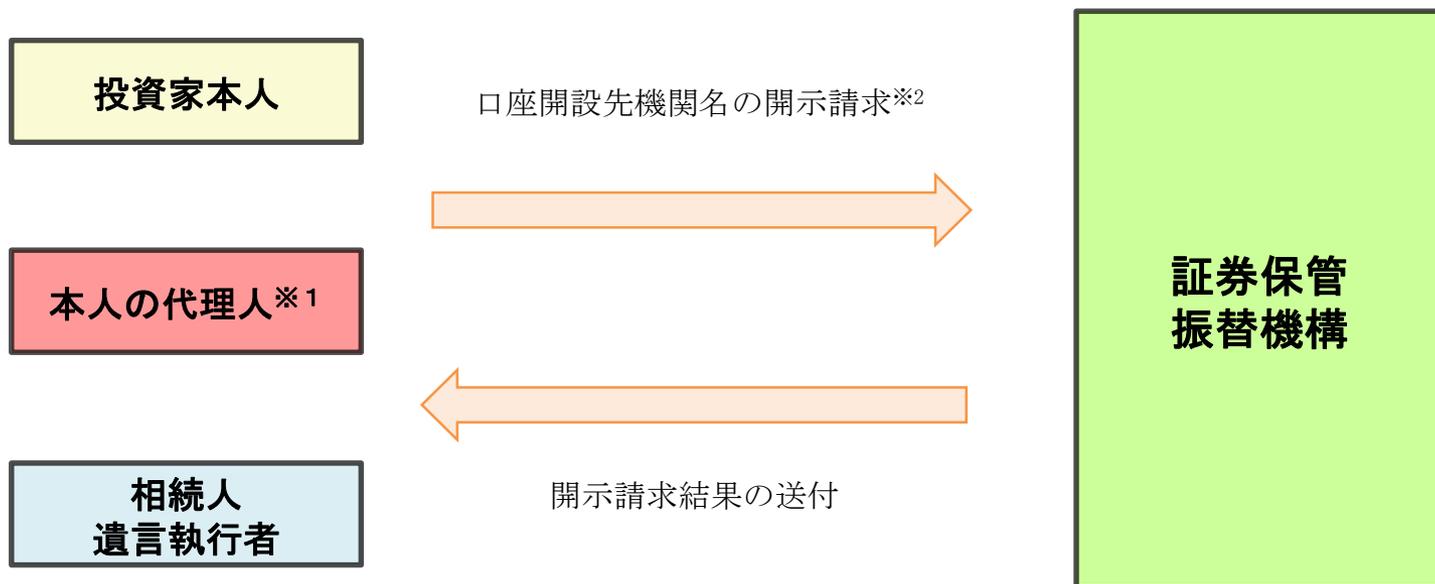
- 以下の点について、業界団体において、金融機関の好事例を集約・還元することや指針を策定することが期待されるが、どうか。また、その際、留意すべき点があるか。
 - (ア) 後見制度支援信託、後見制度支援預貯金、その他**使い勝手の良い金融商品やサービス**（代理制度を含む）の**検討・開発・導入**
 - (イ) 顧客自身又は家族の**認知判断能力が低下した場合に、どのように財産管理を行うかについて、顧客に事前の検討を促す取組**
 - (例) 顧客の認知判断能力の低下を認識した場合の基本対応、それに伴って生じ得る財産管理上の問題・不都合、それを解決するための制度・仕組み、その概要・コストを分かりやすく解説した資料の作成・配布・説明
 - (ウ) 認知判断能力が低下しつつある又は低下した者を抱える家族が**相談できる機関・窓口の案内**
 - (例) 社会福祉協議会等と連携した資料の作成・配布・説明
 - (エ) 金融機関職員の**認知症への理解の向上、金融機関と他の関係者との相互理解を深める取組**
 - (例) 地域内の各金融機関と社会福祉協議会等の地域を支える機関との合同勉強会・意見交換会の継続的な開催
 - (オ) 金融商品販売後のフォローアップ（再掲）

金融契約の照会システム

- 金融資産を有する者が死亡した場合や金融資産を有する者の認知判断能力が低下した場合、その遺族や家族において、本人がどの金融機関と取引を行っているか、分からないおそれもあり、金融取引・説明書類のデジタル化や超高齢社会の進展を踏まえると、こうしたリスクはさらに大きくなる可能性もある。
- こうした中、例えば、証券分野では、投資家本人・法定相続人・それら代理人等が(株)証券保管振替機構に、上場株式等にかかる口座が開設されている証券会社を有料で照会することが可能であり、証券保管振替機構や業界団体においては、積極的に制度周知を図っていくことが期待される。
(詳細次頁)
- また、証券分野以外の他の分野においても、既存の取組やコストも勘案しつつ、こうした仕組みの要否・課題・その解決策等について検討していくことが期待されるとも考えられるが、どうか。

(参考) 証券保管振替機構における口座開設先開示の概要

- 投資家本人、法定相続人、それら代理人等からの請求に応じて、証券保管振替機構はどの証券会社に本人口座が存在するか開示。
- 同機構の開示対象は上場株式等の口座が開設されている証券会社であり、取引履歴や保有残高等は該当証券会社に直接問い合わせ。



※1：法定代理人の他、任意代理人でも手続き可能。本人やその代理人からの請求の場合、1件4,400円、相続人やその代理人、遺言執行者の場合は、1件6,050円。

※2：開示請求にあたり必要となる書類は、所定の開示請求書に加えて、主に以下の書類が必要になる。

本人請求：本人確認書類（免許証等）、代理人請求：代理人の本人確認書類＋委任状、相続人請求：相続人の本人確認書類＋法定相続情報一覧図

(出所)証券保管振替機構HPから金融庁作成