

# 投資信託の提案時には こんな声かけに注意しよう

①② 木内清章 (横浜港北行政書士法人)  
③~⑤ 上村武雄

投資信託販売時にトラブルにつながりかねない声かけ例と適切な対応を解説します。

## 気をつけたい声かけ① 投資信託ならインフレリスクに対応できますよ



## 政

府や日銀は「脱デフレ」を政策目標に掲げており、実際に物価は少しずつ上がっています。

そこでマンガのように、預金よりもインフレに対応できる商品として、投資信託による資産運用を勧める声かけが、よく行われています。

実は、このような会話によりお客様は国内株式型の投資信託を購入したものの、期待に反して後日、基準価額が下落。結果的にトラブルになり、ADRに持ち込ま

れたという事例が数多く挙がっているのです。

もちろん金融機関側は「元本変動リスクがあることを説明した」と言います。しかし、「インフレに対応できる」預金よりも有利に運用できる」と考えてしまったお客様の耳には入っていなかった可能性があります。

お客様からの苦情やADR申立てが絶えない以上、マンガのような声かけを行う場合には、合わせて工夫を凝らした説明が必要だと思われま

## 損失が出た事例も紹介する

まず声かけの段階では、投資信託で多くの人が満足している今の状況と、リーマン・ショック後のように評価損失に苦しんだ状況の両方を例示することです。

さらに、損失によるストレスは投資した金額によって違うこと(5万円損失が出て、投資額が200万円の人と10万円の人ではストレスの感じ方が異なる)、一度に購入せず何回かに分けて購入することが防衛手段になることなども説明しましょう。

もしこの過程で「やっぱり購入をやめたい」と言うお客様は、投資の適合性がなかったものと考えればよいのです。

また、お客様が自分で価格をチェックできる手段をアドバイスすることも大切です。一般紙、あるいはホームページ・分配金支払通知書などで、定期的に投資信託の価格チェックができます。こうした対応をとれば、クレーム防止だけではなく、追加購入なども期待できるのです。

## 気をつけたい声かけ②

### 一度利益確定されて乗り換えたほうが有利ですよ



## 乗

換えは違法な取引ではない声かけをしてはいけないということはありません。

しかし、これまでも多くの金融機関・証券会社でクレーム事案が発生していることから、乗換提案には厳しい目が向けられているのです。2014年の夏には、金融庁が改めて乗換勧誘取引についてのチェックを強化したことも、記憶に新しいところです。

では、マンガのような声かけを行うにあたってはどのような点に

注意すべきでしょうか。

まず、新たに投資信託を購入する際には、改めて購入手数料がかかることを説明します。お客様の中には、「同じ金融機関の中での連続的・継続的な取引だから」と考えて、改めてコストがかかると思っていない人も少なくないのです。手数料額も20万円、30万円...となると、説明不足があればクレームに発展するおそれが高くなります。

また利益が出ている投資信託の解約についても、信託財産留保額

がかかるファンドがあることに注意が必要です。金額の多寡にかかわらず、きちんと説明することが欠かせないでしょう。

マンガでは、既存の投資信託と同じ資産を投資対象とする投資信託への乗換えを勧めています。金融機関の担当者は、これならお客様も安心だと考えたかもしれませんが、両方のファンドは同じような値動きをすると考えられま

す。ですから担当者は有利と

## 再考してもらおう対応も重要

乗換勧誘が事後のクレームに発展するのは、お客様に「金融機関の担当者にお任せ」という意識が強いときに多いといえます。金融機関の担当者は、決してファンドマネジャーではありません。結果責任を問われるわけではない代わりに、お客様から銘柄選定を「委任される」権限もないのです。ファンドをお勧めすることはできても、最終的にはお客様に確固たる購入意思があつて、初めて取引は成立するのです。

お客様の理解と意欲(意向)を確認し、「あなたが勧めるなら、まあいいんじゃないかしら...」程度の反応であれば、その当日の申込みは見合わせて、再考してもら

う対応が必要でしょう。そうすれば、運用結果が裏目に出たとしても、トラブルにはなりにくいのです。