

7原則に反する対応と正しい説明ポイント

「顧客本位」でなく問題のある事例を挙げ、正しい対応を解説します。

①～③ FP 五月女直 ④～⑥ 金指光伸

ケース1

「原則2」▼顧客の最善の利益の追求に反する事例
**担当者自身のノルマ達成のために
 お客様の意向も聞かずに投資信託を提案して販売した**

▼こんな対応に注意！



金

融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則案」では、原則2に「顧客の最善の利益の追求」が挙げられています。

本ケースのように「販売ノルマの達成」という販売担当者サイドの目的から生じた、「お客様の意向も聞かずに投資信託を提案した」という行動は、顧客本位の業務運営のかけらも見当たりません。

では、どうすれば本原則を踏ま

えた対応となるでしょうか。何を「最善の利益」とするかはお客様によって1人ひとり異なります。安定した運用を望む方もいれば、リスクをとった運用を望む方もいます。担当するお客様にとって何が「最善の利益」なのかを踏まえて提案を行うことが重要になるのです。

ここでは最善の利益を把握するために、3つのキーワードを挙げます。まず「お客様の投資目的の

要なものが、3つ目の「お客様への適切な情報開示と説明責任」です。お客様自身の確かな商品選択をしてもらうために、「適切な情報開示」が必要となるのです。求められる「情報開示」は2種類あります。

そこで、ポイントとなるのが、ライフイベントの把握です。人生設計図面には、結婚・出産・マイホーム取得・定年退職など、様々なライフイベントが出現します。資産運用を行う際には、こうしたライフイベントも踏まえてもらわなければなりません。例えば、「老後の備え」という目的のため資産運用を始めても、老後の前に訪れる「子供の大学進学」のための費用が足りなくなってしまうはいけません。ライフイベントも踏まえたうえで、投資額や運用期間などを考えていくことが「最善の利益」となるはずですが、

また、長寿命化の進展する現代社会では、「長期的視点に基づく投資運用は必須」といっても過言ではありません。資産形成の必要性を説明しつつ、お客様とともに投資運用について考えていくスタンスが大事です。

情報開示と説明責任を継続することが必要

今回のキーワードの中で最も重

要なものが、3つ目の「お客様への適切な情報開示と説明責任」です。お客様自身の確かな商品選択をしてもらうために、「適切な情報開示」が必要となるのです。求められる「情報開示」は2種類あります。

第一に「商品概要」について情報開示することです。その商品がどんな投資方針に基づき、何に投資を行っているのか。どんなリスクがあり、どれくらいのリターンや分配金を追求しているのか。もちろん、商品ごとに異なるコストについてもしっかりと説明してください。

第二に「投資環境」について情報開示することです。株式・債券・外国為替・不動産など、その商品が、投資対象としている市場の環境について説明します。情報としては、各国の金利や景気動向などがあります。

どんなときにTOPIXが上昇するのか、どんな要因で為替相場が円高に振れるのかなどについて、事例を用いて情報開示を行う

Point

- 担当するお客様にとって何が「最善の利益」かを踏まえて提案することが重要
- 最善の利益につながる確かな商品選択をしてもらうためには、投資目的やライフイベントの把握が必要