

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

●「最善の利益」が何かを把握するポイント

- ① 投資目的を確認する（「自動車の購入資金」「マイホームの頭金」「老後の備え」等）
- ② ライフイベントを把握する（結婚・出産・マイホームの取得等）
- ③ 商品概要やリスク、投資環境について情報を開示するとともに、分散投資や長期運用、積立投資などリスク分散方法についても説明する

運用は始まらないのです。「自動車の購入資金」「マイホームの頭金」「万一の時のための資金」「海外旅行資金」「老後の備え」「子供の教育資金」など「○○のために投資運用を始めたい」という投資目的の明確化が必要になります。

2つ目のキーワードは、「お客様のライフイベントの把握」です。お客様に対して、闇雲に投資運用を勧めるのではなく、お客様の年齢や家族構成を踏まえることが重要になります。

▼こんな対応に注意！



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

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

投資目的を明確化しそれに合わせた運用を提案

1つ目のキーワードの「投資目的の明確化」は、投資運用の起点です。お客様が、どんな目的を持って投資運用を始めたいと考えているのか——これを抜きにして投資

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ると、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

とより分かりやすくなるでしょう。また、そうした情報を集める方法についても説明しておきたいところです。

一方、「説明責任」では、リスク説明はもちろんのこと、安定的な資産形成に有力な手段となり、投資対象や投資時期を分散させる「分散投資」と、長期に投資する「長期運用と積立投資」などリスク分散方法を説明します。

投資目的やライフイベントを踏まえて、ニーズに合った商品を最適な金額・投資方法で購入してもらい、情報開示と説明責任を継続することが「顧客の最善の利益」につながる道なのです。