

# 新規顧客へ投信販売を行った際の 面談記録はこのように記載しよう

初めて投資信託を購入するお客様との面談。本稿では、その記録を残すうえでのポイントを具体的に解説する。

木内 清章 横浜港北行政書士法人

## ① 記載すべき要素と臨場感あふれる記述方法

十分な理解を得たうえで 主体的な  
意思のもと販売した事実を記す

### 「投資信託の販売勧誘にはそ

こそ慣れていないが、記録作成は苦手だ」という人は少なくない。

「30分〜1時間程度の面談で話したことから、何をポイントとして抽出すべきか分からない」「目論見書に沿って説明した、リスクについては十分理解されたなど、当

たり前の内容になってしまつ」という声がよく聞かれる。

そこで本稿では、面談記録に書くべきポイントは何かを、具体例を交えて解説していく。

まずは金融庁検査などにおける問題意識から、面談記録に何が求められているのかを考えてみたい。

### 適合性の原則を踏まえた立証できる記録が必要

この数年間、投信販売における大きな話題は、高齢者取引ルールとNISAであった。いずれにおいても、トラブル回避の観点からすると、「お客様は十分に中身を理解して購入したか」「窓販担当者に言われるがままではなく、主体的な意思のもと購入したか」が問われる。投資家の裾野が広がり、高齢者や投資初心者との取引機会が多くなるほど、この点のチェックが大切になる。

お客様が中身を理解したかどうかは、単に日経平均を確認しているとか、投資歴が5年あるといったことでは判断できない。購入する商品の投資対象や関係する市場の動きを認識しているかが問われる。分かりやすくいえば、日経平均だけ理解していても、「リートを買うのには不十分なのである」。

一方、主体的な購入意思とは、投資をする意欲や目的が明確であるか、それを裏付ける資金の根拠があるかを指す。例えば100万円分購入するとき、全体でどれだけ財産がある人なのか、100万

円という購入額は本人の希望なのかなどを明確にする必要がある。

これらの要素はすべて、いわゆる適合性の原則（知識・経験、財産・投資目的）とリンクしている。顧客保護では、適合性の原則を踏まえた勧誘をしているかが大きなポイントとなるため、それが立証できる記録が求められる。

記録には「お客様の発言や質問」を記載するようになっているが、中でも前述の適合性の要素を表す発言や反応を書くことよい。例えば「ハイイールド債券がどういうものか分かったよ」「今回は様

子見で100万円の購入にしておこう」などである。自由記述部分は、お客様ごとの違いがよく表れる部分だと考えよう。

### お客様の発言はそのまま記載する

新規で投信取引を始めるお客様との面談記録のポイントを考えてみよう。ここでは、NISA口座を開設するお客様を例とする。記載内容の軸は、知識・経験、財産・投資目的である。

まずは財産と目的から先に見ていく。実際のお客様との会話としては、こちらが先行すると思われるからである。

NISAで初めて投資を行うというお客様の場合、「新聞などでついぶん話題になっているので、自分も少しやってみたくなつた」など、比較的軽い動機であることも少なくない。担当者としては、その後の説明で投資のリスクを把握してもらえればよいのだから、こうした発言もそのとおり記載すればよいのである。

### 面談記録に記載すべき事項

(NISAで初めて投資をする人の場合)

- 知識・経験
  - 担当者の説明を理解したことを示す、具体的な様子や発言を交えて記載する
- 財産・投資目的
  - 動機が軽くてもそのまま発言を記載する
  - なぜ毎月の購入額やスポット購入額がその金額なのか、お客様の資金状況を率直に記す



### 質問と回答のやり取りも交えて臨場感を高める

知識や経験であるが、NISAで初めて投資をする人であれば、

2〜3万円かな。それほどお金に余裕はないからね」といった事情を聞き取れたら、そのとおりに記載する。NISAは元々、少額でも長期的な視野で財産形成していくことを主眼とした制度であるから、そのお客様の資金状況を率直に記すことが大切である。

そもそも経験はないはずだ。したがって、担当者が説明した投資信託の仕組み・リスク要因・価格変動等について、しっかりと理解した様子を記すことが中心となる。

これは単に、「リスクについては十分理解した様子」では不十分だ。「価格変動幅を示したページをじつと見て、『下がっても3割くらいね』と認識された」「株価欄でREIT法人の記載箇所を示すと、『これならいつもチェックできるな』との発言があった」などのように、具体的な様子や発言を交えて記載することが望ましい。

このほか、お客様からの質問にも触れたい。「基準価額のチェック方法を質問されたので、推移が確認できるウェブサイトを紹介します」「ファンド価格が下がっても配当は継続するの？」との質問。一般的な状況とトータルリターンで捉えることの重要性を説明した」など、やりとりの中から一二つ選んで記載するとよいだろう。発言の引用があるほうが臨場感が高まり、記録としては好ましい。