

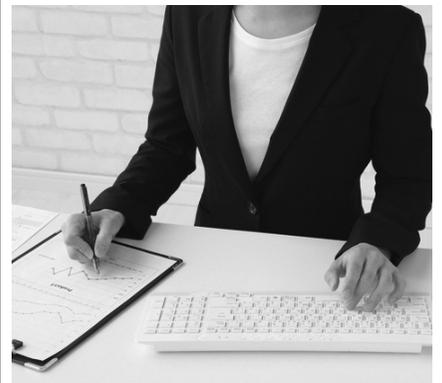
記載例付き！

商品提案・面談の過程は
こうして記録する

木内 清章

産業能率大学講師

取引に至る過程について、顧客本位の対応を
行った旨をどう記録すればよいかを解説する。



本稿では、日常的な投資信託の提案において頻繁にみられる場面・取引パターンを例に挙げ、「顧客本位の提案・説明」とされるための必須要件、「面談記録の残し方を整理してみたい」。

① 同一商品の買増し

前向きな見解があり
資産構成上適正か

最初のパターンは、「同一商品の買増し」である（記載例1）。このパターンの良い部分としては、お客様が商品の中身（何に投資をしているのか等）や、現在ま

でのファンド価格推移などを理解できていることである。つまり、「適合性の原則（投資適合性）」のうち、知識や経験については充足されている。したがって記録においても、この点については簡略な記述で済ませることができる。

しかし、投資目的すなわち「なぜ追加購入をするのか」という点については、単に「分配金が高いことを評価している」だけでは済まされない。そもそも、投資成果はトータルリターンで考えるべきものだし、ことさらに分配金水準だけを強調した記述は、かえってお客様の理解度に疑問符を付ける

ことになってしまう。

本質的には、「今後の価格上昇について前向きな見方をしているから」という事実が必要だと考える。中には「高値つかみをしってしまったため、平均購入単価を下げたいと考えている（いわゆるナンピン買い）」というケースもあるが、その場合であっても先々の価格推移に期待感があればこそである。

会話の中からお客様の
見解を拾い上げていく

お客様の見解は、初めから確固としたものができ上がっていると

たりリスクについても言及したうえで、お客様が最終的に投資判断を下している流れが分かるような記述をしておきたい。

② 別商品への乗換え

適正な乗換理由があり
留意点を説明したか

次のパターンは乗換取引である（記載例2）。担当者から明確に「換金と購入」の勧誘をしたわけではないため、「乗換勧誘取引」とは言われないが、結果的に乗換えには至った取引である。

実務上は、このパターンが相当に多いと思われるが、担当者が乗換勧誘と捉えられることを恐れ、「お客様が主体的に判断したから単なる乗換えである」と主張することが少なからず見受けられる。

しかし、これまでの当局検査などを踏まえても分かるとおり、真に問題とされるのはこうした「グレーゾーンを何ら問題なし・記録を残す必要なし」として排除してしまう姿勢である。どちらとも判別がつかなければ、その旨のやり

いうよりは、担当者との会話の流れから少しずつ形成されていくことが多いと思われる。よって、その会話のポイントを拾い上げて記録していくとよいだろう。

もう一つの適合性要件である資産状況についてもコメントしたい。資産構成に偏りがないうように配慮していることを示すためだ。

本パターンでいえば、米国リートの商品性が気に入ったからといって、過度に偏った資産構成になってしまつと、いざマーケット環境が反転してしまつたときには、大きな損失を被るリスクが高くなつてしまう。担当者から、そうし

とりを積極的に記録し、後日に備えることが金融機関には求められるといえる。

乗換えのデメリットや
他の選択肢もきちんと説明

具体的な記録内容だが、大きな骨組みとしては、「なぜ現在のファンドを換金しようと思つたのか。なぜ今回のファンドを選んだのか」、そして「金融機関担当者からは、どういった点を留意事項として説明したのか」である。

この二つはリンクしているものであり、お客様の主観的な考え方に對して、担当者がどのように留意や再考を促したのかが読み取れる記録が好ましい。

例えば、お客様が「これ以上保有していても、損失がさらに拡大しそうで心配だから換金する」という見解であったとしよう。これに對して担当者からは、それを裏付ける（あるいは反証する）ファンド価格の推移・マーケット環境などを説明したか、段階的に少しずつ換金していく方法もあることを話したか、などが記録として求

記載例1 同一商品の買増しに係る面談記録

昨年8月に購入した米国リートファンドの追加購入。9カ月ほど保有され、商品性もよく理解されている。当方との会話の中で、①米国経済の回復は順調でリート市況にはプラス要素が大きい、②金利上昇のペースも緩やかで価格への悪影響は少ないなど、価格上昇への期待感が高いことが追加購入の主な根拠である。本日分と併せて当該ファンドの保有額が約500万円となるが、「預金が3000万円あるので大丈夫」とのこと。違うタイプの商品も勧めたが、「今回はリートにしたい。しばらくしたら定期的に見直す」とのことであった。

記載例2 乗換取引に係る面談記録

これまで4年ほど保有していた豪州債券ファンドを換金したいとのご希望。ファンドレポートなどをご覧いただき、今後は為替市場などの好転期待もあることを説明したが、お客様の期待感は低い。また一部換金できる点についても説明したが、管理上の煩雑さからまとめて換金したいとのこと。今後の運用について相談を続けた中で「分配金にこだわらず、中期的な価格上昇を目指す商品」への関心が高いことが判明。世界アロケーションファンドを紹介したところ、換金資金の約半分ほどを投資したいとのご意向がまとまった。