

ルールに基づいた 高齢顧客対応は ここがポイント



②~⑤ 木内清章
横浜港北行政書士法人

ここでは、日証協ガイドラインに基づいた高齢顧客対応について、守るべきルールや対応のポイントを解説するとともに、担当者が疑問に感じやすい点についてQ&Aで紹介する。

1 適合性の確認 知識、経験、運用目的等をチェック

リスク性商品（投資型金融商品）を勧誘・販売する場合、販売担当者はお客様の投資目的、財産の状況、投資に関する知識や経験などを十分に把握し、お客様の意向や実情に照らして不適当と思われる勧誘は行っていない。これを「適合性の原則」といい、投資信託等を販売する金融機関およびその担当者が遵守すべき重要なルールとされている。

各金融機関が独自に作成している「勧誘方針」においても、「お客様の知識、経験、財産、運用目的などに応じ、お客様の要望に沿った適正な商品の提供に努めます」というように、「適合性の原則」の遵守を明らかにしている。

投資信託をお勧めする対象となるお客様には様々な方がいる。年

金と預貯金だけで生活をしている高齢者もいれば、投資経験の豊富な資産家もいる。初めて投資をするサラリーマンもいるだろう。「適合性の原則」とは、こうした様々なタイプのお客様に対して、「その人にふさわしい商品を勧めてください」ということである。

退職金の運用を希望する場合、低リスクで少額の運用を提案「適合性の原則」に違反しても、ただちに直接、罰則が科せられるわけではない。しかし、販売した投資信託が元本割れして、お客様に予期しない損失が生じた場合には、金融機関または販売担当者が損害賠償責任を負うこともある。

過去の裁判でも、投資信託を販売した金融機関に損害賠償責任を

認めた以下のような事例がある。

- ①商品知識や投資経験がほとんどないお客様に、仕組みが複雑で程度にリスクの大きい投資信託を十分に説明しないまま販売した
- ②退職金の安全な運用として元本割れリスクのない商品での運用を希望するお客様に投資信託を勧誘し、予期しない損害を与えた

例えば②のケースの場合、以下のような理由から、リスク性商品である投資信託、特にリスクの大きい株式投資信託での運用を提案することが問題であるとされる。

- ・運用資金の原資が退職金という老後生活のための大切な資金であること（余裕資金ではないこと）
- ・将来の生活基盤が年金と退職金だけであること
- ・リスク性商品での運用経験が少なくないと判断されること

仮にお客様から投資信託での運用希望があった場合でも、退職金という資金の性格から資金の一部（少額）での運用に留め、同じ投資信託であっても比較的低リスクの小さい債券型の投資信託等での運用をお勧めすべきだ。

家族や役席者の同席により
適合性のチェックを補強する

高齢顧客への投資信託の販売については、これまで金融機関内部のマニュアル等で定められたルールに従い、以下のような「適合性」のチェックを十分に行ったうえで販売が必要とされていた。

- ・原則として投資経験のない高齢顧客には投資信託をお勧めしない
- ・投資信託の中でも、株式投資信託や外国投資信託などリスクの高い商品の販売は、十分に理解度を確認したうえで販売する

しかし、それでも高齢顧客や家族から、「私は投資信託といった商品は購入した覚えがない」「リスクに対する理解力のない高齢者になぜ投資信託を販売したのか」といったクレームが寄せられるケースも散見される。

商品説明および適合性のチェックに万全を期すことは当然だが、今後は日証協ガイドラインに則って、一定年齢以上の高齢顧客に勧誘留意商品を販売する場合には本人の同意があった場合でも、以下

のような対応が求められる。

- ・契約にあたっては家族の同席を求め、家族の同意の下で契約する
- ・営業店側でも役席者を含めて2名以上で応接にあたり、応接内容をできるだけ詳細に記録する

分かりやすい説明を心がけ
商品内容を理解してもらう

高齢顧客は、商品内容やリスクに対する認識、理解度等は若い世代に比べて総じて弱く、より詳細な説明が求められるといえる。契約時には購入の意思がはっきりしていたとしても、後になって契約内容やリスクの説明を忘れてしまったり、思い出せなくなったりするという高齢者特有の症状が発生し、本人だけでなく家族からもクレームが寄せられ、トラブルになるケースも少なくない。

後になって「目論見書をよく読んでから投資信託で運用するのが恐くなったので解約したい」というケースもある。担当者の熱心な説明や人柄を信用して投資信託の購入を決心したものの、その後冷静に考えたり、書類をよく読んで

POINT

- 高齢顧客への提案では、何よりその高齢顧客の投資経験等に応じた商品すすめるという「適合性の原則」が重視される
- 契約後に商品内容等を忘れてしまようなケースに備え、家族や役席が同席のうえで提案を

り、身内に話したりして、「投資信託が元本割れる可能性がある商品であることを知った」「投資信託の運用は自己責任で行わなければならないことが分かった」ということが理由だろう。

投資信託を販売するにあたり、高齢顧客に担当者自身を信用してもらうことは重要であるが、もっとも大切なことは「投資信託」の商品性を理解してもらうことである。担当者は、まずはたとえ話を聞いた分かりやすい説明を心がけるなど、高齢顧客に商品内容を十分に理解してもらうよう努力することが重要だ。