

CASE1

アフターフォローの結果、保有を継続することにした75歳のお客様

マーケットへの期待感と今後の投資意欲を聴取のうえ明記



●ケース1の面談記録の記入例

1月△日 現在の保有ファンドのうち、『ユーロ債券ファンド』はリーマン・ショック以前から保有しているが、トータル損益でも依然マイナス60万円。一方、3年前に購入した『Jリートファンド』はプラス90万円である。

本日は、対処方針の参考意見を求められた。当初、「両方合わせて利益が出ているなら、まとめて解約してしまおうか」とのお考えであったが、当方が①今後のマーケットの見通しをどう考えているか、②もう投信をやるつもりはないかを伺ったところ、①については「そうよね、まだ上がりそうでもったいない気もするの」とのこと。

また②についても「これくらいの資金は頭の体操と思って運用していたから、また何かやりたくなるかも」とのこと。口数で部分換金できることもお話ししたところ、「しばらくこのままで様子を見ろ。また迷ったときは、改めて相談に乗ってください」として、最終的には保有継続方針となった。

待感と、②今後の投資意欲である。これらはいずれも、お客様一人ひとりで異なってくるものであり、正解はない。

このように質問を投げかけるのは、お客様の投資目的を尊重する観点と、お客様に自身の資産への計画性を持ってもらう観点がある。換言すれば、目先の価格の上下動から一歩下がって、2～3年越しで資産をどうしていくべきかを検討してもらうのである。

こうしたとき、担当者に求められるのは、数カ月単位でのマーケット見通しを説明すること以上に、中期的なおお客様の資金計画への助言である。特に高齢顧客になるほど、自身や家族の健康状態にも左右される。たとえ、医療費の捻出などに支障がなくとも、健康を害しているときに、落ち着いて資金運用に取り組むことは困難になるからである。

なお、金融機関はあくまでお客様に「参考意見」を述べる存在であり、運用への意思決定を代行する立場にはない。この点は、記録でも明確に触れておきたい。

ケース別に記入例を紹介

アフターフォロー時の

面談記録はこのように作成する

木内清章 横浜港北行政書士法人

ここでは、高齢顧客へのアフターフォロー時に必要な面談記録の作成方法を具体的な記入例を出しながら解説する。



今 般の日証協による高齢者ガイドラインに合わせて、金融庁の監督指針も一部改訂されている。この中では、アフターフォローを適時適切に行うことも明記された。高齢顧客からクレームの出来ない取引を行うためには、購入段階で説明責任を果たすことももちろん、その後の継続的・定期的なフォローがさらに重要である。お客様の投資信託に関する知識を補充していく必要があるし、市場の変動によって生じた評価損失に気付け、お客様が投資方針を修正できるようにサポートしていかなければならない。

アフターフォローを行ったら、

その「記録」を作成しておくことが大切だ。これは、単に事後のクレームに備えるという消極的な意味合いだけではない。特に高齢顧客との面談記録は、お客様の心身の健康状態、あるいは資産の変化などを記す「カルテ」となるからである。新しく担当する医師が、カルテを見て今後の対処方針を策定していくことと同様、金融機関が組織として、その高齢顧客への顧客保護を充実させていくためには、面談記録による情報が極めて貴重なのである。

では、具体的にはどのような項目について、記載していくべきか。まず一つには、お客様の心身の健康状態である。健康を害していれば、資金的な不安も生じるし、そうでなくても、落ち着いてマーケットや資金計画について考えることは困難であろう。

また、いわゆる認知症の症状ではないか、そこまでいかなくとも物事をじっくり考える意欲や投資意欲を失っていることはないかなどを観察する。

録音・記録を使い分け 臨場感のある記録を作成

もう一つには、投資適合性をチェックして、その状況を記載することである。例えば、損失が大きくなってきたとき、お客様の財産全体に与えるインパクトはどれくらいか、お客様の発言を取り入れて記録する。もう少しリスクを抑えた運用に変更したいなどの投資方針の変化や、他行庫との取引で利益や損失が生じたなどの投資経緯に関わる話なども、お客様のコメントをなるべく取り入れたい。

日証協ガイドラインでも、会話の録音が表示されているが、録音の代替となる記録を作成するためには、お客様の発言は欠かせない。その場の表情や様子を表現できることは、むしろ記録のメリットといえる。録音・記録を適宜使い分けて、臨場感のある記録作成に努めていきたい。