

高齢顧客対応における モニタリングはこう行う

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が求めるモニタリングの概要と具体的なチェックポイント、記録の確認方法を解説する。

日証協ガイドラインでは、投資信託を販売した高齢顧客に対して、適切なモニタリングを行うことについても明記されている。

その目的は、日証協ガイドラインに沿って作られたルールが適正に実践されているかをチェックすることにあり、本部監査および定期的な営業所単位の自主点検などにおいて、実施されるものである。

本稿では、社内規定の順守状況の確認をはじめ、役席者がどのようにモニタリングに取り組みればよいか、そのポイントを解説していく。

問題点を早期発見し トラブルを未然に防止する

モニタリングの具体的な項目として、日証協ガイドラインが例示しているのは、取引明細の検証・通話録音の再生・面談記録の点検・買付指示書等の確認などである。この中でも、通話録音の再生については、従来、あまり多くの金融機関では実施されてこなかった点検手法だ。

しかし、SESC（証券取引等監視委員会）が問題案件を検査する際には活用されることもあり、ADRの場面でも、録音再生は重要な資料とされている。営業店の

役席者としては、各担当者のICレコーダーを、不定期に再生するなどの方法で点検を行うことが望ましいといえよう。

通話録音の再生以外には、面談記録の点検も有効な手段である。面談記録の場合、お客様の発言や様子などが十分に記載されず、抽象的な内容に留まる傾向がある。しかし、録音と並ぶ記録手段であることを認識し、具体的な記録を心がけることが大切だ。

また、内部管理責任者等によって、高齢顧客への事後ヒアリングを行うことも例示されている。特に、頻繁に売買が行われている先・大口購入のあった先などを、



任意抽出してヒアリングを実施することも有効である。その際の着目点として、高齢顧客自身に明確な投資目的（投資意欲）があるかどうかを確認したい。

取引の内容自体の認識はあっても、「担当者に勧められたから、半ばつきあいのつもりで勧誘に応じた」などの消極的・受動的な姿勢の高齢顧客も、まま見受けられる。こうした高齢顧客が、実際に評価損失が拡大してくるとクレームをつけてくることは少なくなく、ADR等においても「投資目的の観点で、適合性が欠けていたと言わざるを得ない」と評価される可能性は高い。

モニタリングの目的は、このような事案の早期発見とおおして、トラブルの未然防止を図ることにもある。

なお、高齢顧客によっては、日常接触のない役席者からのヒアリングに対して、唐突感から不安を抱くおそれもある。そのような場合には、四半期ごとの残高報告書や月次の分配金支払報告書が送付される時期に合わせて、連絡する方法をとるとよいだろう。

担当者に押し切られての 購入ではなかったかを確認

次に、どのような取引についてモニタリングを行うべきか、具体的に考えてみたい。

まず一つ目として、これまでの取引推移から考えて、極端に高額な取引であるケースが挙げられる。

例えば、従来、数カ月おきに100万円程度の買付けを行っていた先が、突然2000万円の買付けを行うことがある。もちろん、その資金原資が、自行庫の定期預金の解約金などハッキリしている

ものもあるだろう。しかしそれでも、その取引は高齢顧客の自発的・積極的な意思によるものなのかを確認する必要がある。

これは言い換えれば「担当者に押し切られるままに買付けしていないか」の確認だ。事の真偽は、録音や面談記録による高齢顧客の発言内容から判断していくことになる。そして、疑わしい点があれば、役席者は当該高齢顧客に直接ヒアリングすることになる。

二つ目のケースは、短期間に頻繁に売買が繰り返されている取引である。これは、同じ銘柄（例えば、日経平均株価連動ファンド等）の売買が繰り返されるケースと、乗換取引が繰り返されていくケース（グローバル債券ファンド、世界リートファンド、米国ハイイールド債券ファンドといった具合）の、双方が考えられる。

前者については、そもそも高齢顧客自身が一定の相場観を持ち合わせており、それに則って注文が出されているのであれば疑う必要はない。それがたとえ、相場の上昇局面で、高齢顧客の投資意欲が

より活発化した結果、これまで以上の頻繁な売買が展開されるようになったとしても、それを担当者や、煽る、ような言動をしていないければ問題はない。

一方、後者の乗換取引は、従前から高齢顧客との取引における問題案件の一つのパターンとされている。もちろん高齢顧客自身にも、乗換取引を行っているという事実や、それに伴い手数料がかかっていることについての認識はあるだろう。問題は「担当者の相場観を高齢顧客が熟慮せず」に受け入

れていないか」という点にある。もしそうであれば、録音などによって会話のやりとりを聞いても、高齢顧客からの質問・疑問が極めて少なく、発言の大半は、担当者からの説明部分になっているだろう。このような点を確認ポイントにしていくとよいだろう。

投資対象の内容とリスクを 高齢顧客が把握しているか

さらに、日証協ガイドラインでは、特に「複雑な商品」に係る取引についても、モニタリングを優先的に行うべき対象としている。

ここでいう「複雑な商品」とは、投資対象が海外不動産投資信託証券（グローバルリート）や高利回り（ハイイールド）債券などである商品を指す。

実際、高齢顧客の中には、不動産投資信託証券が上場していることや、「ハイイールド債券」は信用格付けが低く、元本割れが発生するリスクが高い分、利回りは高く設定されているということを知らない方もいるだろう。

そのほか、米国金利が上昇して

