

ファイナンシャル・アドバイザー協会の活動状況

2021年8月26日
金融庁 中島長官
ご説明資料



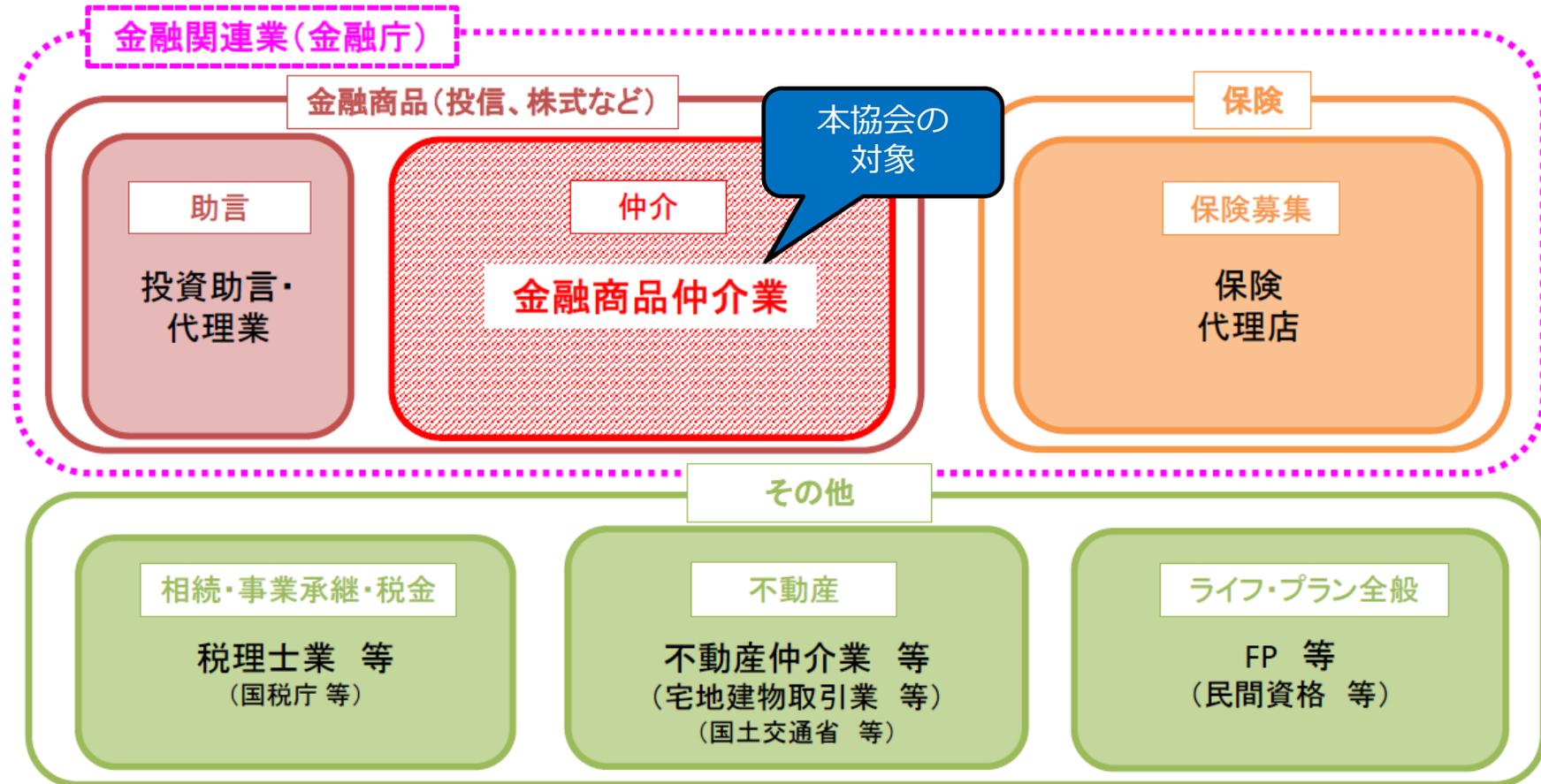
一般社団法人

ファイナンシャル・アドバイザー協会

The Financial Advisors Association of Japan

1. 我が国のアドバイザーとなり得る主な業態

- 顧客の側に立ったアドバイザーとなり得る主体(注)には、投資助言・代理業※1、金融商品仲介業※2、保険代理店、税理士、不動産仲介業、FP（フィナンシャルプランナー）※3など様々な業者が存在。



(注)アドバイザーが「顧客の側に立って」いるかどうかは、法律上の定義(「一般利用者の委託を受けて」「金融機関のために」)だけでなく、報酬などのインセンティブ構造等にも留意し総合的に判断される必要があると考えられる。

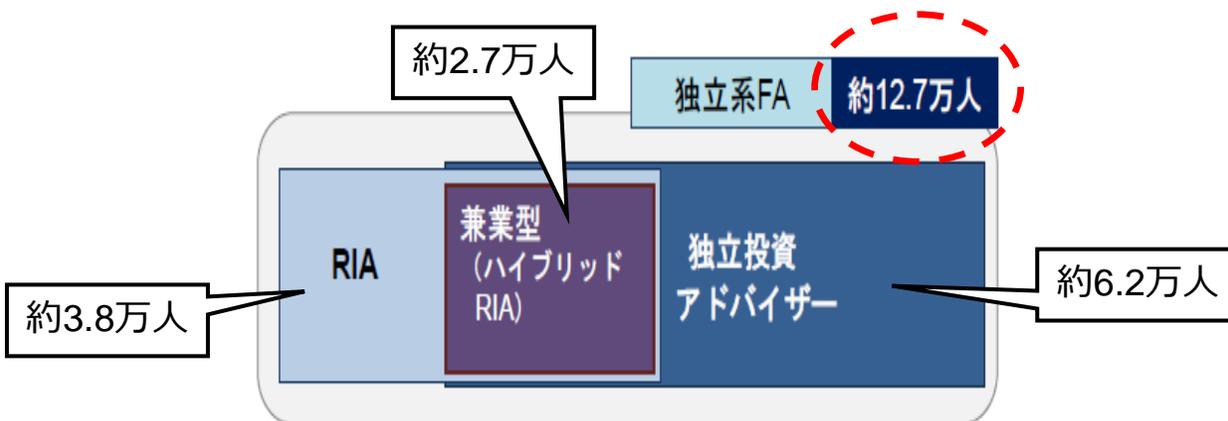
※1 金融商品取引法第28条第3項に定める投資助言・代理業。 ※3 FP資格では、個別の金融商品・保険等について助言・仲介・代理等することはできず、
※2 金融商品取引法第66条に定める金融商品仲介業。 包括的なアドバイスをすることができるに留まる。

出典：金融審議会 市場WG（第22回）事務局説明資料

2. 日米の金融商品仲介業者数

- 米国の独立系ファイナンシャル・アドバイザーは、2017年時点で、約12.7万人存在し、個人向けの資産運用などの金融サービス提供では、社員系アドバイザーと相並ぶ主力形態となっている。
- 日本における金融商品仲介業者の登録外務員数（法人所属）は、2020年12月末現在で約4,300名となっており、過去10年で2倍の規模に拡大している。

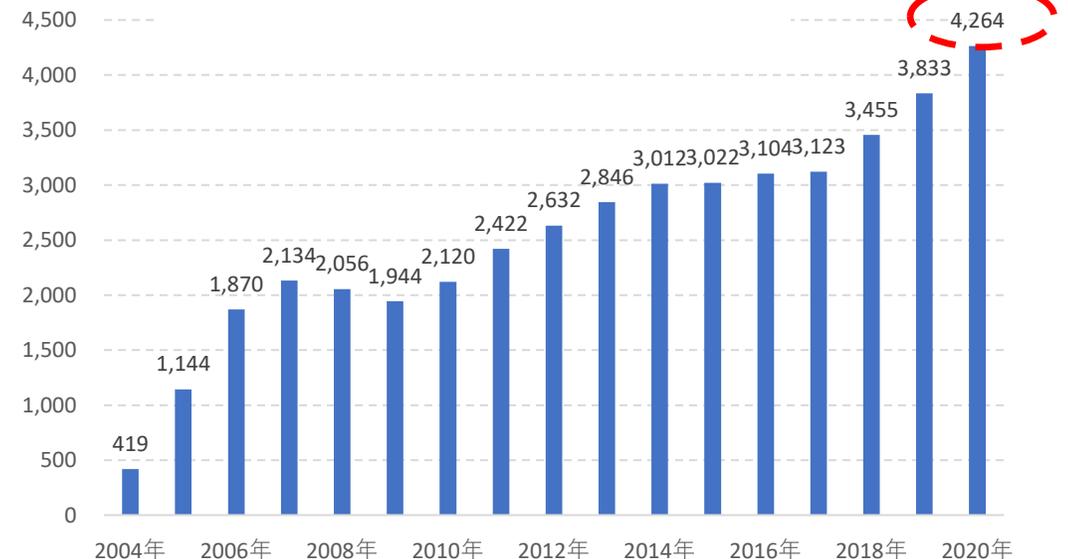
【米国 独立系ファイナンシャル・アドバイザー数】



(注) 米国における独立投資アドバイザー／RIA といった担い手を総称して独立系FA と表記

出典：みずほ総合研究所 「独立系フィナンシャルアドバイザー（IFA）に関する調査研究」 報告書

【日本 金融商品仲介業者の登録外務員数の推移】



出典：日本証券業協会「金融商品仲介業者の登録外務員数の推移」

3. 日米の独立系金融アドバイザーの比較

- 日本の金融商品仲介業者の基本形態は証券外務員で、投資信託の販売等を通じた販売手数料、投資信託の預り資産残高に応じた信託報酬等が中心。
- 米国では、登録外務員型のIC（独立投資アドバイザー）と投資顧問業型のRIAがある。ICは、個別金融商品の販売手数料や投資信託の預り資産残高に応じた収益が中心。一方、RIAは投資一任勘定の提供に基づくフィーが収益の中心。

日米の独立系金融アドバイザーの比較

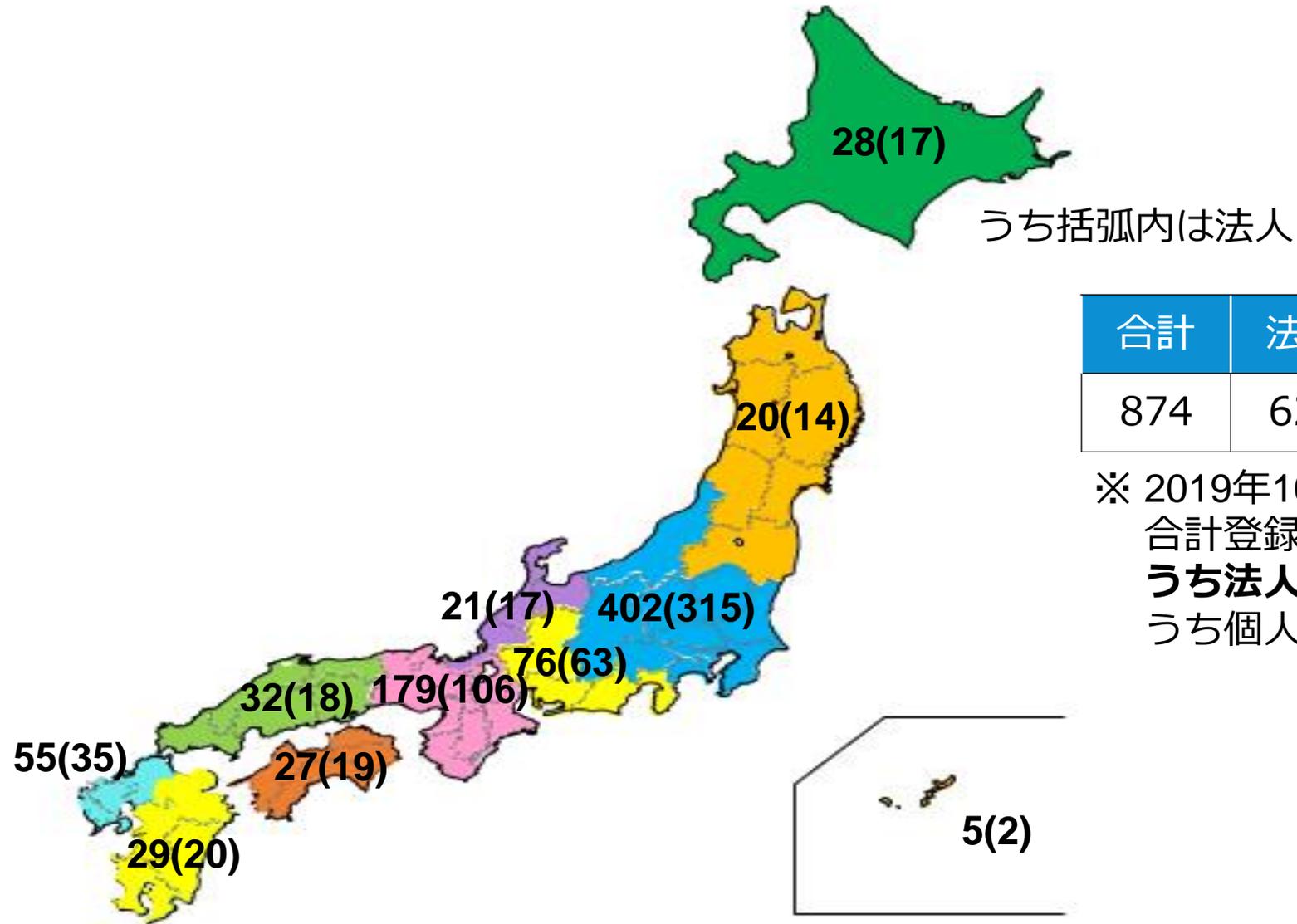
	日本	米国	
独立系FAの名称	IFA (金融商品仲介業者)	独立投資 アドバイザー (Independent Contractor)	RIA (Registered Investment Adviser)
形態	(証券) 外務員	登録外務員	投資顧問業
顧客からの 販売手数料受取	○	○	×
顧客からのアドバイ スフィー受取	×	×	○ (投資助言業/投 資顧問業登録を行 えば可能)
資産運用会社等から の信託報酬等受取	○	○	○

【ご参考】 我が国の投資顧問業務

	投資運用業	投資助言・代理業
組織要件	取締役会設置	—
財産要件	資本金50百万円 純資産50百万円	供託金5百万円
人的構成 要件	独立したコンプライアンス部門の 設置 / 十分な知識及び経験を有する コンプライアンス担当者の確保	知識及び経験を有するコンプラ イアンス担当者の確保



4. 本邦の金融商品仲介業者 【地域別登録数】

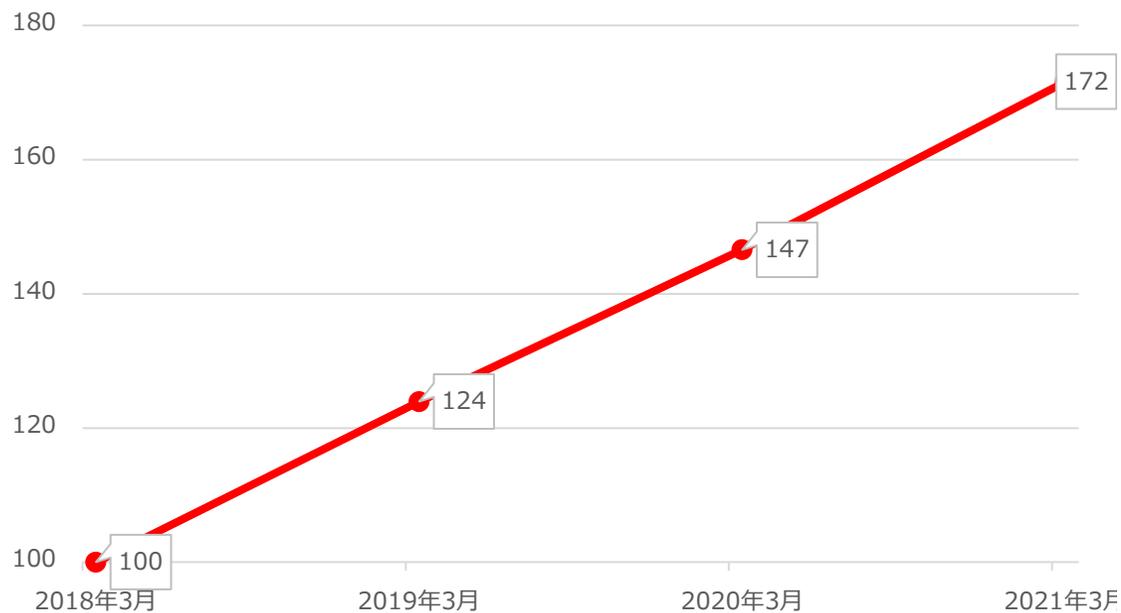


5. 金融商品仲介業者（大手4社※）における顧客取引状況

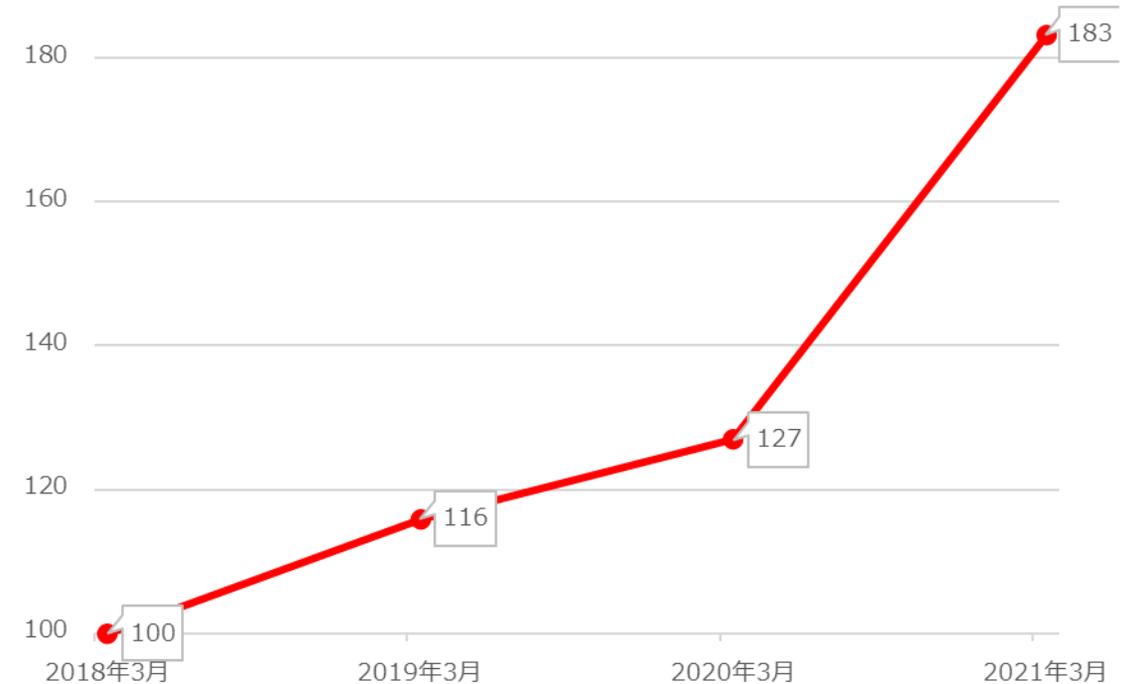
- 2018年3月末と比べ、2021年3月末の顧客口座数は1.7倍、顧客預り資産残高は1.8倍に増加。
- 顧客一人当たりの預り資産残高は、年度により多少のブレはあるが、約18百万円程度で推移。

(2018年3月末を100)

顧客口座数推移（指数）



顧客預り資産残高推移（指数）



※ SBIマネープラザ（株）、GAIA（株）、ファイナンシャルスタンダード（株）、（株）Fanの4社

6. 課題認識

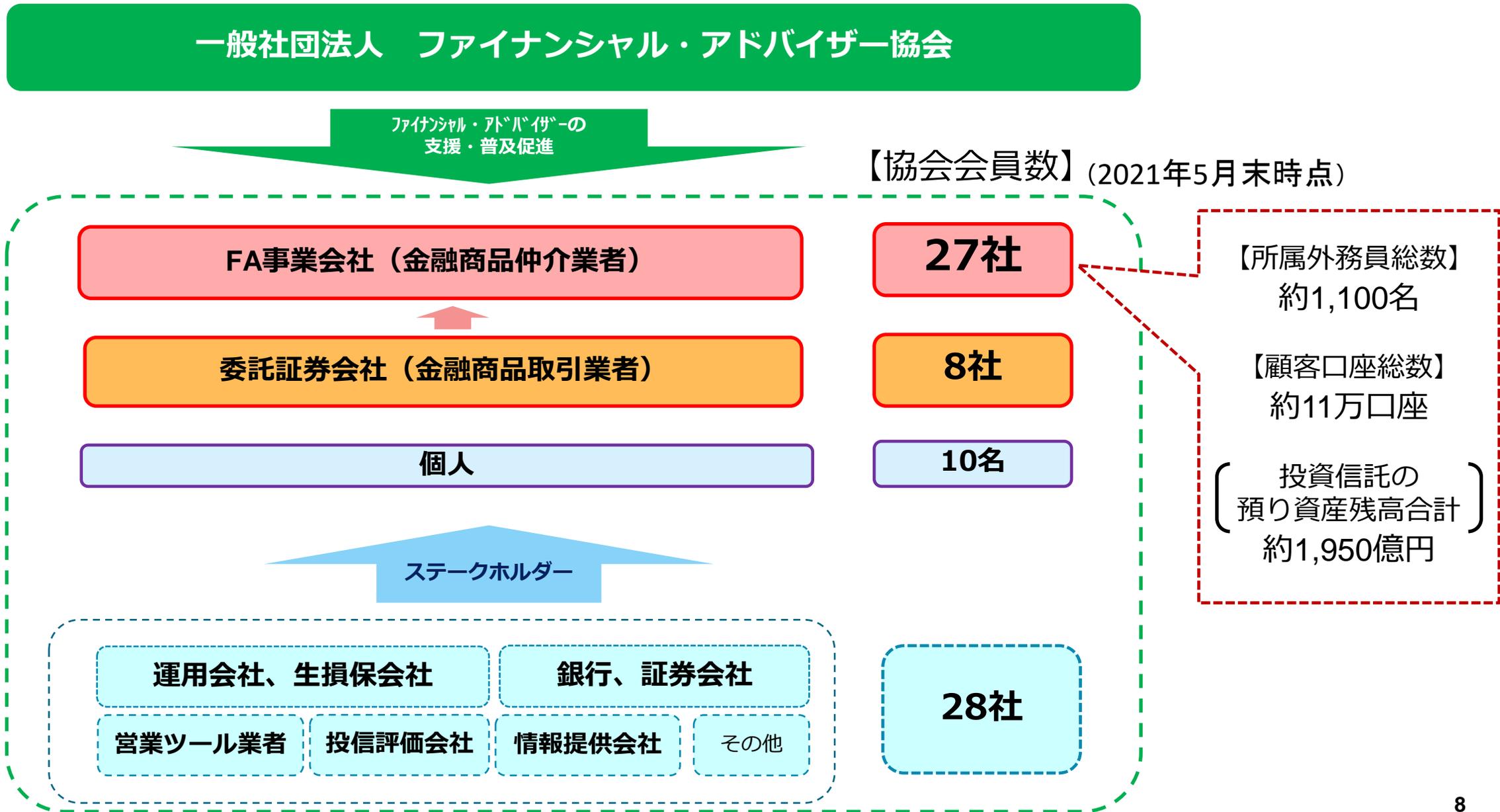
- 顧客へ資産形成・運用のアドバイスとその実行支援の双方を提供する長期的なライフ・パートナーであるべきファイナンシャル・アドバイザー（FA）には、専門的知識・技能と厳格な顧客本位の姿勢が必要
- 現状、FAの殆どが小規模な事業者として個別に活動しているため、質の高いサービスの提供に必要な情報や研修機会が不足しており、専門性や提供役務の水準は事業者によってまちまち
- 一般国民からの認知度が低く、FAの普及に必要な土壌が十分でない状況



- **FAが真に顧客の立場に立ちアドバイスを行なうための支援**と、我が国における**FAの普及促進**などを目的とし、「一般社団法人 ファイナンシャル・アドバイザー協会」を2020年1月に設立

(注) 設立メンバーは、SBIマネープラザ（株）、GAIA（株）、ファイナンシャルスタンダード（株）、（株）Fanの4社

7. 協会組織体制



8. 正会員の入会審査

- 審査委員会（外部有識者で構成）にて、書面審査（定性、定量項目）及び代表者面談を実施。
 - ⇒ 定量項目については基準値を設定。基準値より乖離している場合、その理由を聴取し、妥当性を確認。
- 審査委員会にて、正会員としての加入可否を総合的見地より判定し、理事会に対し結果及び意見を答申。
- 理事会にて、審査委員会の結果及び意見を踏まえ、加入可否を決定。

■ 定性項目の検証

主要項目

- ① 企業理念・ビジネスモデル（明確なビジネスモデルの有無）
- ② ターゲット層および当該層へのサービス内容（専門性、多様性）
- ③ 顧客マーケティング手法の適切性
- ④ **従業員（業務委託契約も含む）の業績評価体系の適切性**
- ⑤ ガバナンス・コンプライアンス体制（「顧客本位の業務運営」の観点より、工夫している点）

販売手数料に偏った業績評価体系となっていないか

■ 定量項目の検証

主要項目

- ① 顧客年齢別の口座数・預かり資産残高
- ② 商品別預かり資産残高
- ③ 従業員一人あたりの預かり資産残高
- ④ **資産収益率**（法人単位・個人単位（トップ5）の「収益 / 預かり資産残高」）

顧客ニーズに反し、過度な回転売買を行っていないか

9. 正会員の倫理綱領（入会に際し、遵守することを宣誓）

1. 顧客本位の業務運営の徹底

⇒ 包括的かつ継続的に顧客の最善の利益に資することを最優先する

2. 顧客に最適なサービスの提供

⇒ 多種多様な幅広い金融商品の中から最適と考えられるものを提案する

3. 利益相反の適切な管理

⇒ 顧客との間で利益相反が生じる可能性について正確に把握し、予め具体的な対応策を講じる

4. 合理的かつ明確な手数料体系

⇒ 顧客からアドバイスの対価を得る手数料体系や顧客の長期的利益に資する手数料体系、例えばフィーベース等の拡大を目指す

5. 法令等の遵守

⇒ あらゆる法令やルールを誠実に遵守する

6. 高い専門性及び倫理観の保持

⇒ 顧客の最善の利益に資することができるよう、高い専門性及び倫理観を保持する

7. わかりやすい情報開示

⇒ 経営方針や理念、役職員の専門性、役務内容、手数料体系等に関する情報について、わかりやすい方法で開示・提供する

8. 金融教育への貢献

⇒ 顧客の金融知識の深耕等を支援するための啓蒙・教育活動に努める

9. 健全な財務状況の維持

⇒ 健全な財務状況の維持を重視した営業活動に努める

10. 適切な報酬・業績評価体系及びガバナンス体制の整備

⇒ 利益相反の適切な管理等を促進するように設計された報酬・業績評価体系や適切なガバナンス体制を整備する



10. ファイナンシャル・アドバイザー協会の主要課題（2021年度）

1. 会員の業務支援

⇒ セミナー・カンファレンスの開催【施策①】

2. 会員の専門性向上

⇒ 研修委員会の設置【施策②】

3. 会員間の情報共有

⇒ ニュースレターの発刊【施策③】

真に「顧客本位の業務運営」に取り組む
ファイナンシャル・アドバイザーの
支援及び普及促進

4. 会員の認知度向上

⇒ 認知度向上委員会の設置【施策④】

メディア広報活動【施策⑤】

5. 他協会との連携

6. 会員の営業実態の把握・見える化

⇒ 委託正会員間で所属金融商品仲介業者に対するコンプライアンス管理の目線合わせの実施【施策⑥】

【施策①】 セミナー・カンファレンスの開催状況 (協会主催)

開催日	セミナー/ カンファレンス	テーマ	(主な) 登壇者
2020年12月16日	第1回FAカンファレンス	～真にお客様の側に立ちアドバイスを行うために～	油布 志行氏 金融庁 企画市場局審議官 (ほか15名)
2021年3月12日	第1回セミナー 【会員限定】	顧客高齢化ニーズに寄り添う金融商品販売のあり方	駒村康平氏 日本金融ジェロントロジー協会 学術顧問 (ほか1名)
2021年3月30日	第2回セミナー	顧客本位の業務運営の進展に向けて ～重要情報シートの活用について～	永山 玲奈氏 金融庁 企画市場局 市場課 市場企画管理官
2021年6月10日	第3回セミナー	『 金融サービス仲介業 』創設の背景 および概要について	守屋 貴之氏 金融庁 企画市場局 総務課 決済・金融サービス仲介法制室長
2021年6月17日	特別セミナー 【会員限定】	金融商品仲介と保険を組み合わせたビジネス モデルの今後の発展と課題	富永 辰人氏 エフピーサポート株式会社 代表取締役副社長 (ほか3名)
2021年7月27日	第4回セミナー	『 資産運用業高度化プログレスレポート 2021 』のポイント解説	安野 淳氏 金融庁総合政策局 総合政策課 資産運用高度化室長
2021年9月9日	第5回セミナー 【会員限定】	～さらに『顧客本位の業務運営』を浸透・定着 させるためには～	遠藤 俊英氏 元金融庁長官 (ほか5名)



「ゴールベース資産管理」のプロセス

(1) 顧客の人生ゴールの特定

(2) ゴール実現へのシナリオの設定

(3) 投資の提案と実行

(4) 定時・随時の継続レビュー

顧客ごとの『ゴールベースの資産管理』を永続的に実施していくためには、**まずは「ゴール」(人生設計における目標や課題や深い悩み等の総称)をヒアリングし、顧客に共有いただける関係を創りにいく必要**がある。

顧客やその家族の人生に伴走していく起点として、**顧客の多様な要望をヒアリングする(聞く、聴く、訊く)能力が求められる**ことから、今回の研修では、特にこの点にフォーカスする。

【研修概要】 (2021年8月～12月に順次開催)

オンライン 研修	1	顧客のゴールをきくことの重要性	<ul style="list-style-type: none"> 顧客の人生設計に寄り添うサービスの提供 人生100年時代のプランニングの在り方とアドバイザーの役割
	2	演習 (ケーススタディ)	<ul style="list-style-type: none"> 退職層・高齢富裕層のプランニング 資産形成層・独身者のプランニング
	3	顧客の購買心理とコミュニケーション理論	<ul style="list-style-type: none"> 顧客の購買心理とプランニングのプロセスを学ぶ コンサルの現場で必要なコミュニケーション理論を学ぶ
	4	ゴールベース・プランニングの導入から分析・課題設定まで	<ul style="list-style-type: none"> ゴールをきく場づくり (動機付け等)の方法を学ぶ 顧客の潜在的ニーズを掴む訊く (ヒアリング) スキルを学ぶ
	5	ゴールベース・プランニングのゴール設定と商品選択基準の基礎	<ul style="list-style-type: none"> 顧客のゴールのきき出しと精緻化におけるポイントを学ぶ 顧客のゴール実現のためのソリューション提案基準の基礎を学ぶ
集合研修	ロールプレイング		



【施策③】 ニュースレターの発刊

発行月	項目	寄稿者	タイトル
2021年1月号 (創刊号)	寄稿文	本多理事	コロナ禍で高まるファイナンシャル・アドバイザーへの期待
	図書・レポート推薦	野村アセットマネジメント 千田役員	「ゼロ・コミッション革命」チャールズ・シュワップ著
	協会活動紹介	福田理事	営業支援ツール分科会の活動について
2021年2月号	寄稿文	三菱UFJ国際投信 代田常務	日本の投資信託市場に対する悲観と楽観
	図書・レポート推薦	上原玄之氏（個人アソシエイト）	「DXレポート2（中間取りまとめ）」経済産業省公表
	協会活動紹介	太田理事	研修分科会の活動について
2021年3月号	寄稿文	CSアセット 山田社長	「顧客本位の業務運営」の幅広い捉え方
	図書・レポート推薦	ピクテ投信投資顧問 萩野社長	「NEWTTYPE ニュータイプの時代」 山口周著
	協会活動紹介	水野事務局長	設立初年度を振り返って
2021年4月号	寄稿文	SBI証券 金井役員	金融商品仲介業者におけるコンプライアンス
	図書・レポート推薦	フィデリティ投信 野尻所長	「金融リテラシー入門基礎編、応用編」幸田博人/川北英隆著
	協会活動紹介	中桐理事長	今年度の取り組みについて
2021年5月号	寄稿文	ニッセイアセットマネジメント 上原常務	「顧客本位の業務運営」と高まるIFAの活躍の場
	図書・レポート推薦	NTTデータ・エービック 生井澤役員	「航路を守れ」ジョン・C・ボーグル著
	協会活動紹介	吉永理事	営業支援ツール分科会の報告書について
2021年6月号	寄稿文	だいとく投資ビレッジ 山田社長	証券会社から業態転換したIFAが貫く「選択と集中と追求」
	図書・レポート推薦	ウェルスナビ 牛山役員	「ウォール街のランダム・ウォーカー」バートン・マルキール著
	協会活動紹介	福田理事	営業支援ツール分科会の活動について
2021年7月号	寄稿文	アイ・パートナーズ 田中社長	マザーズ上場でIFA業界発展のきっかけに
	図書・レポート推薦	コムジェスト 高橋社長	「日本型リーダーはなぜ失敗するのか」半藤一利著
	協会活動紹介	尾口理事	認知度向上委員会の活動について



【施策④】 金融商品仲介業界の認知度向上策（認知度向上委員会における検討事項）

大項目	中項目	具体例
会員信頼性向上に向けた取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ① 顧客本位の業務運営の取り組み状況の『見える化』の促進 ② 顧客本位の業務運営の取り組み促進に向けた『ガイドライン』の策定 ③ 委託証券会社の所属IFA向けコンプライアンス・監査支援 ④ 資格制度の導入 	<ul style="list-style-type: none"> ① 正会員の共通KPIの策定・公表、共通資料作成 ② 回転売買をけん制する定量目線の策定 ③ モニタリング・内部監査の共通目線の策定 ④ 必須研修の受講、資格試験の実施、資格取り消し規定の策定
顧客の長期（積立）分散投資の促進に向けた取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ⑤ 会員向け研修の充実 ⑥ 個人投資家向け投資セミナーの開催 ⑦ 学校教育・社員教育支援 ⑧ 中央官庁・都道府県や市町村等行政機関が推進する「人生100年時代」に関連した公益活動支援 ⑨ HPからの顧客の投資体験の紹介 	<ul style="list-style-type: none"> ⑤ ゴールベース・プランニング手法の習得 ⑥ 委託正会員、法人賛助会員、他協会との共同開催 ⑦ 講師派遣、教育ツールの開発・提供 ⑧ （病人・高齢者等向け）施設への講師派遣 ⑨ 成功体験、失敗体験
金融商品仲介業者の認知度向上に向けた取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ⑩ インフルエンサー（個人ブロガー等）へのアプローチ ⑪ メディアへのアプローチ ⑫ 自治体・企業へのアプローチ ⑬ 立法・行政へのアプローチ ⑭ 顧客意識調査 	<ul style="list-style-type: none"> ⑩ 対談・座談会の開催 ⑪ 定期的な協会活動報告、広告出稿 ⑫ 広告媒体（HP、広告誌など）への広告出稿 ⑬ 国会議員、金融庁幹部への定期的な協会活動報告 ⑭ 将来の人生設計を考える上で顧客が求めるサービスの把握

【施策⑤】 「ファンド情報」誌へのシリーズ寄稿（メディア広報活動）

連番	テーマ	記載ポイント	寄稿者
7月26日号	預かり資産3兆円、「顧客本位」を徹底		水野顧問
8月23日号	営業面の論点整理、IFAのあるべき姿・課題		中桐理事 福田理事 本多理事
9月27日号	海外事例紹介	米国におけるアドバイザー業界の最新事情	吉永理事
10月25日号	FA協会の活動紹介	<ul style="list-style-type: none"> ・ セミナー・カンファレンスの開催 ・ 研修委員会・認知度向上委員会の設置 ・ ニュースレターの発刊 ・ メディア広報活動 ・ 委託正会員間で所属IFAに対するコンプライアンス管理の目線合わせ 	水野顧問 出久根
11月22日号	特徴あるビジネスを展開しているIFA紹介	<ul style="list-style-type: none"> ・ 地銀連携（GAIA・FS・SBIマネプラ） ・ Fan（ロボアドバイザーの活用） ・ LOSAフィナンシャル（本業は化粧品販売） ・ 財コンサルティング（積立投資の徹底） 	太田理事 尾口理事

予定

【施策⑥】 所属金融商品仲介業者に対するコンプライアンス管理の目線合わせ

連番	項目	検討事項
1	自己勘定取引管理	<ul style="list-style-type: none"> ・ モニタリング対象保有期間の下限設定の検討（1ヶ月以内など） ・ 所属証券会社以外での証券口座開設不可とする規則の検討 ・ 罰則基準の策定、事前申請・承認制の検討
2	高齢者取引管理	<ul style="list-style-type: none"> ・ 勧誘留意対象商品の拡充の検討（日株・外株など） ・ 家族同席・同意の要否の検討 ・ 金融商品仲介業者に加え、委託証券会社による事前・事後確認の徹底 ・ 対象者の特定（会社経営者、役員等で属性や投資意向を把握している高齢者の除外など）
3	通話録音検証（勧誘・受注状況）	今後、委託正会員（8社）にて、順次、情報共有や目線合わせを実施
4	乗換取引（短期売買）管理	
5	顧客属性確認	
6	顧客の相談・苦情対応	
7	マネー・ロンダリング等防止対策	
8	監査手法（監査項目、頻度等）	

【施策⑦】 営業支援ツール分科会の活動（2020年度の施策）

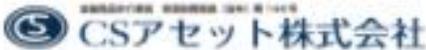
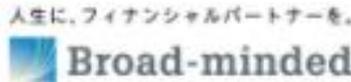
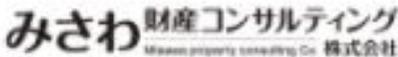
- 2020年8月に「営業支援ツール分科会」を立ち上げ、情報ベンダーが金融商品仲介業者に提供している**既存ツール※の比較分析**を行うほか、**海外（米国）におけるアドバイザー向け営業支援ツールの情報の収集**を実施。
 - ※ CRM、ファイナンシャルプランニング、アカウントアグリゲーション、ポートフォリオ分析、運用モデル／商品提案作成、ラップソリューション、文書管理 など
- 上記分析・情報収集を踏まえ、（営業ツール間のデータ連携性、価格、実装時の負荷等）**既存ツールの課題や改善ポイントを洗い出し、各情報ベンダーに対し、改善要望**を取り纏め、公表。
- 併せて、既存ツールの協会会員に対するボリュームディスカウント割引交渉を実施。

【営業支援ツール分科会開催状況】

開催回	開催日	プレゼンター	内容
第1回	2020年9月4日	分科会運営チーム	分科会の概要説明
第2回	2020年10月2日	(株)日本資産運用基盤グループ 分科会運営チーム	ツールの必要性について 会員アンケート共有
第3回	2020年11月6日	(株)キャピタル・アセット・プランニング (株)セールスフォース・ドットコム	各社様の提供ツールの紹介や、方向性等について
第4回	2020年12月4日	(株)マネーフォワード モーニングスター（株）	各社様の提供ツールの紹介や、方向性等について
第5回	2021年1月8日	楽天証券（株） 藍澤証券（株）	各社様の提供ツールの紹介や、方向性等について
第6回	2021年2月5日	(株)野村総合研究所 (株)QUICK	各社様の提供ツールの紹介や、方向性等について
第7回	2021年3月5日	(株)日立製作所	各社様の提供ツールの紹介や、方向性等について

- | | | | |
|------------------|------------------|----------|-----------------|
| ① 平将明先生 | （衆5回生 東京4区 石破派） | 青果市場出身 | 内閣府副大臣経験（地方創生等） |
| ② 越智隆雄先生 | （衆4回生 東京6区 細田派） | 住友銀行出身 | 金融庁担当副大臣経験 |
| ③ 上野賢一郎先生 | （衆4回生 滋賀2区 石原派） | 総務省出身 | 財務副大臣経験 |
| ④ 木原誠二先生 | （衆4回生 東京20区 岸田派） | 財務省出身 | 外務副大臣経験 |
| ⑤ 鈴木馨祐先生 | （衆4回生 神奈川7区 麻生派） | 財務省出身 | 外務副大臣経験 |
| ⑥ 小倉将信先生 | （衆3回生 東京23区 二階派） | 日銀出身 | 総務財務官経験 |
| ⑦ 村井英樹先生 | （衆3回生 埼玉1区 岸田派） | 財務省出身 | 金融庁担当政務官経験 |
| ⑧ 中西健治先生 | （参2回生 神奈川 麻生派） | JPモルガン出身 | 財務副大臣経験 |

【資料1】. 正会員一覧 (21社)

			
			
			
			
			
	 は東証マザーズ上場会社		

(2021年7月31日時点)

【資料2】アソシエイト一覧 (法人アソシエイト6社+個人アソシエイト10名)

法人アソシエイト (6社)



個人アソシエイト

10名

(2021年7月31日時点)

【資料3】 委託正会員一覧（8社）

委託正会員（8社）

 アイザワ証券
AIZAWA SECURITIES CO., LTD.

 あかつき証券

 WealthNavi

 エース証券

 SBI GROUP
SBI証券

 東海東京証券

 PWM Japan
Securities
PWM日本証券株式会社
A Chartered Company

 Rakuten 楽天証券

（2021年7月31日時点）

【資料4】法人賛助会員一覧 (28社)

 アセットマネジメントOne	 株式会社NTTデータエービック	 岡三アセットマネジメント	 Capital Asset Planning, Inc.
			
	 セゾン投信	 いつでもあなたに、とっておきを。 第一フロンティア生命 第一生命グループ	 大和アセットマネジメント Daikoku Asset Management
 DEFIDE Design for Communications	 東京海上アセットマネジメント	 日興アセットマネジメント	 ニッセイアセットマネジメント株式会社
 日本資産運用基盤 Japan Asset Management Platform	 野村アセットマネジメント	 野村総合研究所 Nomura Research Institute	 HITACHI Inspire the Next
 PICTET 1805	 フィデリティ投信	 三井住友DSアセットマネジメント	 三井住友トラストアセットマネジメント
 MUFG 三菱UFJ国際投信			

(2021年7月31日時点)



一般社団法人

ファイナンシャル・アドバイザー協会

The Financial Advisors Association of Japan

<https://www.faa.or.jp/>

「FA協会」で検索いただけます。



左記QRコードの読み取りで、協会のホームページにアクセスできます。

一般社団法人 ファイナンシャル・アドバイザー協会
統一的なコンプライアンス目線作り

(テーマ)

通話録音検証（勧誘・受注状況） ・ 設置について

通話録音に係る関連法令諸規則

◆金融商品取引法 第40条第2号（適合性の原則）

業務の運営の状況が公益に反し、又は投資者の保護に支障を生ずるおそれがあるものとして内閣府令で定める状況にあること。

⇒具体的には、委託を行った金融商品仲介業者の金融商品仲介業に係る法令に違反する行為を防止するための措置が十分でないと認められる状況。（内閣府令 第123条第15号）

⇒**投資者保護の観点から、売買内容のモニタリング（通話録音確認）を実施。**

◆金融庁監督指針 III-2-10② 金融商品仲介業者の投資勧誘実態の把握及びその適正化

八.管理担当部門においては、金融商品仲介業者による説明が適切に行われているか否かにつき状況を把握し、必要に応じて是正を求める等の措置を講じているか。

⇒**投資勧誘実態を把握したうえで法令遵守の徹底を求めることが重要。**

◆日証協 高齢顧客への勧誘による販売に係るガイドライン

3. 高齢顧客への勧誘による販売商品等

面談等の内容については、記録・保存し、必要に応じてモニタリングに活用（電話に録音機能がある場合は当該録音をもって記録に代えることができる）

⇒**健康状態や理解力等を確認し、勧誘の適正性を判断。また、後日勧誘等の内容について高齢顧客やその家族から確認依頼があった場合に活用。**

通話録音に係る社内ルール、ガイドライン

◆社内ルール

1. 携帯電話管理規程

2. 会社契約携帯電話に関するガイドライン

3. ボイスレコーダー運用管理基準

4. 金融商品取引業者スマートフォン貸与管理規程

⇒金融商品仲介業者向けに新設

* 貸与の目的・・・適正な勧誘が行われているか管理することを目的とする

* 使用者の義務・・・顧客との通話については、貸与されたスマートフォンを使用
しなければならない

⇒スマートフォンレンタルに関するガイドライン

* 使用に関する遵守事項・個人情報の保存方法・PWロック・費用等について明記

現 状

- ◆対象のIFA業者は株式媒介業者で通話録音を義務化
- ◆録音する内容は約定に至るプロセスと、お客様の投資判断に影響を及ぼす部分
- ◆要点を営業日報に記録する

【株式媒介業者に対する周知】 目的は『エビデンスの強化』

- ・ 受注時と約定に至る経緯、アフターフォローについて録音し、通話した日時と要点を営業日報に残してください。
- ・ やむを得ない理由で録音できなかったときは、具体的な勧誘記録を営業日報に残してください。
- ・ 音声データのファイル名は後で検索しやすいよう次の①～③を入力し毎月7日までに提出してください。
 - ①日時
 - ②顧客名
 - ③受注、勧誘フォロー (例) 2020.10.01 鈴木一郎 様 受注

課 題

- ◆ 株式媒介業者に対して従前より録音を義務化し、約定に至る経緯とアフターフォローなど勧誘記録を録音するよう指導してきたが、受注時のみ録音するなど不十分なケースが未だにある。
- ◆ 昨年の夏からスマートフォンのレンタルを始め約半数の媒介業者が利用しているが、今後、更に増やす必要はないか。
- ◆ 乗合業者の顧客との録音の取り扱い。
- ◆ 投資信託の乗り換え勧誘時に、IFA業者が顧客に対して分かりやすい説明を行っているか、顧客の投資意欲や判断力・理解度についてモニタリングを行えないか。
- ◆ 高齢者ガイドラインで定めるモニタリングについて現状のやり方で十分なのか。
- ◆ 顧客からのクレーム訴訟リスクを排除してIFA業者を如何に守っていくか。

以 上

第4回 「委託正会員コンプライアンス管理に係る打合せ」模様

◆開催日時

2021年9月3日（金）14:00-15:00

◆出席者

- ・ あかつき証券（永嶋氏）
- ・ エース証券（東谷氏、佐々木氏）
- ・ SBI証券（山中氏、榎園氏、小瀬木氏）
- ・ PWM日本証券（高橋氏）
- ・ 楽天証券（大嶋氏、丸目氏、名越氏）
- ・ 東海東京証券（加茂氏）
事務局（入木、水野、澤岨、出久根）

I. 金融庁への報告について

水野顧問より、以下報告。

- ・ 8月下旬に、金融庁の中島長官、島崎市場課長、八木証券課長に、FA協会の活動状況について報告を行った。
- ・ その中で、FA協会事務局が音頭を取り、委託正会員間で所属金融商品仲介業者に対するコンプライアンス管理の水準を高めるべく、管理の在り方について意見交換を実施している旨報告した。
- ・ 金融庁からは、非常に有益な取組みであり、ぜひ継続して欲しいとの言葉を頂いた。

<楽天証券名越氏より報告>

第1回会合において議論した「所属IFAにおける自己勘定取引管理」について、他社の対応状況を参考に、楽天証券でのIFAに係る取引ルールの見直しを始めた。現在、日計り取引についてのみ禁止しているところ、新規買付についても「1ヶ月保有ルール」の適用、およびIPO禁止等のルールを導入することとした。

II. 通話録音検証（勧誘・受注状況）・設置について

エース証券東谷氏より、事前提出資料に基づきご説明。

以下、説明のポイントおよびご意見・ご質問等

○ 通話録音に係る関連法令・諸規則等ご説明

金商法、金融庁監督指針、日証協「高齢顧客への勧誘による販売に係るガイドライン」等ご説明

○ エース証券の通話録音に係る社内ルール、ガイドライン等ご説明
 既存の「携帯電話管理規程」、「会社契約携帯電話に関するガイドライン」、「ボイスレコーダー運用管理基準」に加え、適正な勧誘が行われているか管理することを目的として「金融商品取引業者スマートフォン貸与管理規程」を新設した。

○ 現状における通話録音検証について

①対象：IFA 取引のうち株式媒介取引に対し、通話録音を義務化

⇒投信、保険は対象外だが今後対象とすることを検討中

②録音内容：約定に至るプロセスとお客様の投資判断に影響を及ぼす部分

③営業日報：通録と併用し、要点を記録

○ 課題認識

<通録の不備>

⇒従前より録音を義務化し指導を行っているが未だに漏れ等の不備がある

<貸与スマートフォンの利用率>

⇒対象 IFA 事業者の約半数が利用しているが、更に増やす必要はないか

<乗合業者の対応>

⇒顧客との録音の取り扱いについて明確に定めていない

<モニタリング>

⇒投資信託の乗り換え勧誘時に IFA が分かりやすい説明を行っているか、顧客の投資意欲や判断力・理解度、また高齢者ガイドラインで定めるモニタリングについて現状の方法で十分に検証できているか

<訴訟リスク等>

⇒顧客からのクレームや訴訟リスクを排除して I F A 業者を如何に守っていくか

○ 各社の通話録音検証体制等

委託証券会社	① 対象等	② 録音内容	③営業日報	特記事項
エース証券	<ul style="list-style-type: none"> ・株式の媒介のみ ⇒投信や保険は対象外（対象商品の拡充を検討中） ・通話件数が膨大なため、第1線、第2線、第3線各階層において独自の抽出方法によりサンプル検査を実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・約定に至るプロセスと、お客様の投資判断に影響を及ぼす部分を記録 	<ul style="list-style-type: none"> ・②の要点を営業日誌に記録 	<ul style="list-style-type: none"> ・通録と日報はセット ・顧客との通話については、<u>貸与されたスマートフォンの使用を義務化</u> ・スマホの利用代金は、外務員負担。半数程度の IFA は、利用に抵抗あり。 ・<u>録音データは、全て（過去分）保管</u>しており、顧客とのトラブルや

				疑わしい取引の検証に活用している（毎年数件）。
あかつき証券	・IFAについては、録音の義務無し⇒導入を検討	—	—	・営業店の録音については 全件保管
SBI証券	媒介をする業者については、 株式に限らず（投信、債券等）全て の通話につき録音を義務化 ・非媒介業者については義務化まではしていない	・媒介する内容（事故発生時には通録の提出を依頼） ・顧客の属性変更等	・ 注文発注の画面に、接触方法等入力する仕様となっているため、接触記録は必ず作成	・スマホの貸与無 ・業者の方で、録音付きスマホを使用しているケースあり ・通話記録がない事例もある⇒年に2回、 SBI証券が指定した取引の通話録音の提出を求め、チェックを実施
楽天証券	・ 全ての商品が対象		・原則、委託業務報告書の作成必須（一部の事業者で「通話録音あり」の場合、委託業務報告書の記載免除）	・通録と報告書はセット ・ IFA自身のスマホまたは固定電話の何れかに必ず所定の通録アプリを入れることを義務化（契約書に明記） ・記録漏れがあり、顧客とのトラブル時に活用できなかったことはある
東海東京証券	・通話録音機能を株式媒介取引に義務化 ・投資、債券についても極力録音していただくよう依頼		・ 日報に全て記載のうえ提出	・ 通録と報告書はセット ・通話録音について、必要に応じて提出依頼 ・固定電話、スマホ問わず録音機能を搭載していただいている ・通話記録音漏れがあったことはある ・必要に応じてサンプルチェックを実施
PWM 日本証券	・IFAについては未対応⇒固定電話の通録記録機能導入を検討	—	—	・法人については固定電話に通話録音機能を設置し、 無期限で保管 している

<楽天証券：大嶋氏より質問>

通話録音の本来の目的は、勧誘姿勢の的確な把握であると考えます。エース証券では全件録音を実施しているとのことだが、モニタリング（検証）をした際に

「勧誘姿勢が的確でない」と判断されるようなケースでは、適宜指導を行っているか？

⇒<エース証券：東谷氏からの回答>

今年度より、管理体制を強化するために、例えば支店長経験者のような営業経験豊富な人員によるモニタリングを開始した。これにより、当該モニタリング担当者によるきめ細やかな指導を実践できるようになった。

- <期待される管理体制> → 水野顧問によるポイント整理
- ① 通話録音の対象取引 ⇒ 株式のほか、債券、投信などもカバー
 - ② 通話録音の対象機器 ⇒ 固定電話のほか、スマホも対象化（貸与も一案）
 - ③ 通話録音記録の確認 ⇒ 永久保管の上、委託証券会社あて（全件・抽出）提出を求め、
確認
 - ④ 日報管理 ⇒ 通話録音有無を記録

◆次回（第5回）

日 時：10月1日（金）14：00

テーマ：乗換取引（短期売買）管理

担当： 東海東京証券

以上