

2020年7月14日(火)、ファイナンシャル・アドバイザー協会は、オンライン形式にて「理事座談会」を開催しました。本会合は、ファイナンシャル・アドバイザーのあるべき姿や足元の現状、それを踏まえた協会の果たすべき役割等について理事間で話し合い、コンセンサスを掴んでいくことを目的として催されました。

議題①

ファイナンシャル・アドバイザーのあるべき姿

水野事務局長

本日は、宜しくお願ひ致します。まずは、ファイナンシャル・アドバイザーのあるべき姿について、皆様のご意見を伺いたいと思います。



一般社団法人ファイナンシャル・アドバイザー協会 理事長
中桐 啓貴

中桐理事長

当然ですが、まずは金融の専門家として、金融の専門知識のアップデートを行うほか、対面コミュニケーションスキルも問われるので、お客様の話をしっかりと聞くことができることが重要です。また、お客様とは数年ではなく長期的な付き合いが求められますので、この仕事を天職として長く続けていくというマインドと使命感をしっかりと持ち、お客様の人生を幸せにすることが自分の幸せにも繋がるという考え方を持ってほしいと思います。

福田理事

ファイナンシャル・アドバイザーの仕事は、主に、①お客様のプランニングをしっかりと練る、②プランに基づいた実行をしっかりとサポートする、③長期的な資産運用の継続をサポートするという3つに分かれると思います。この3つに対し、高度な座学的・実践的な知識・スキルが求められます。それらを支える土台として、お客様に長期的に貢献したいという強い想いをもち、お客様にアドバイスを長期的に提供する、これがあるべき姿かと思います。

尾口理事

何よりもお客様の利益を一番に考えることを大前提に、人生100年時代と言われる現在、お金を殖やすということだけでなく、お客様自身に少しでも多くの投資知識や情報を提供し、金融リテラシー向上をサポートすることが非常に重要です。そのためには、私たち自身も高い倫理観の醸成や知識の研鑽が必要です。

太田理事

一言でいうと、「お客様の人生の伴走者になる」ことかと思っています。伴走者として、お客様の若い頃から、ライフステージに応じて総合的にアドバイスをしていく必要があります。アドバイザーは、専門性を身に付けながらお客様にしっかりと寄り添っていくために、お客様との間で信頼形成を図ることが求められるほか、何よりお客様に対し親身になり、時には励まし、時には指導するなど、お客様の人生に深く入り込んで、ゴールや目標、やりたいことの実現に向けて、一緒に走っていくような存在であるべきだと思います。

本多理事

適切なアドバイスをするということに尽きます。日本にはファイナンスに関し、何をすれば良いかわからない方が多くいらっしゃいます。彼らに対しては、まず、「何もしないことはよくない」というアドバイスを言い、「では、どうすれば良いですか」との質問に対しては、行ってはいけないことをアドバイスする必要があります。

吉永理事

ファイナンシャル・アドバイザーとしてのスキルで最も重要なものは、「お客様の話を聞く」ことができることだと考えております。お客様の話を聞くことができ、しっかりとした信頼関係が構築でき、その上で、お客様やそのご家族の人生にとって本当に大事なものをゴール(人生の目標や深刻な悩み、課題)として切り出して、それに対し先取りの対策を提案でき、実現まで伴走できることが究極的なファイナンシャル・アドバイザーの姿ですが、その起点が、聞くスキルです。

議題②

真にお客様本位のアドバイスを行うための心得

水野事務局長

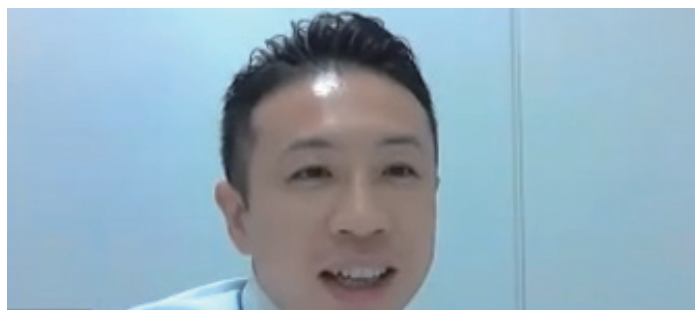
この協会は、お客様本位の業務運営に取り組む金融商品仲介業者のための協会であることを様々な場面で申し上げておりますが、お客様本位のアドバイスとはそもそものようなものであり、それを提供するためにはどのようなことに心がけるべきかについて、皆様のご意見を伺いたいと思います。

吉永理事

お客様の個別の状況をしっかり把握するためのプロファイリングを踏まえたファイナンシャル・プランニングをしっかりと行い、お客様の個別性を適切に反映したアドバイスを継続的に提供することかと思えます。その際、お客様やそのご家族のゴールを特定し、到達のために何をすれば良いかアドバイスを行い、適切に実行・実現できるように伴走していくという姿勢が求められます。

本多理事

お客様に対してファイナンシャル・アドバイザーは実際に何ができるのか、どういう付加価値を提供できるのかということをきちんと正確に伝えることが、お客様本位の姿勢ではないかと考えています。



一般社団法人ファイナンシャル・アドバイザー協会 理事
太田 智彦

太田理事

お客様はどういったことをして欲しいのかをしっかりとヒアリングすることが必要です。そのためには、お客様に対し、思いやりや敬意を持って接することが大切であり、利他の精神がベースにあるべきです。また、様々な商品やサービスが新たに開発される中、常に勉強や研究を怠らず、お客様以上にレベルアップするといった自己研鑽も重要です。

尾口理事

これまで習得してきた知識や情報をお客様に正確に伝え、資産運用を促していくことが重要です。一方、欧米などと比較すると、日本では、まだまだ投資が普及している環境ではありません。日本では「投資＝損をする」といったイメージが非常に強く、まずはそれを払拭する必要があります。そのうえで、今後の資産設計を深く考えていないような方々に対し、「将来のために今からできることを一緒に考えていきましょう」とお声掛けすることが大切だと感じています。

福田理事

まず、アドバイザーがお客様と金融機関の間に入ることによって、確実にお客様のコストが上がる、すなわち、お客様に不利益を与えるということをしっかりと認識し、それゆえアドバイザーには付加価値が求められることを肝に銘じるべきです。例えば、お客様のニーズに適う商品・サービスを選定すること、長期保有を支えることなどが付加価値として挙げられるでしょう。自分たちが手数料を頂戴してまであえて存在する意味・付加価値は何かを常に考えることが重要です。

中桐理事長

自分の利益よりお客様の利益を優先することが重要です。私たち専門家とお客様の間では、情報の非対称性があります。私たちは、倫理観を持って、お客様の信頼に応えるビジネスを行うという認識を強く持つ必要があります。また、お客様には、私たちが商品の売り子ではなく、パートナーであると感じて頂く必要があります。お客様の顕在ニーズのみならず潜在ニーズをも踏まえた解決策を提供し、その実現まで責任を持つということが重要です。具体的には、ゴールベースに基づいたポートフォリオ提案のほか、それ以外の悩みに対しての包括的なアドバイス等を行っていく必要があると思います。

議題③

本邦におけるファイナンシャル・アドバイザーの現状と課題認識

水野事務局長

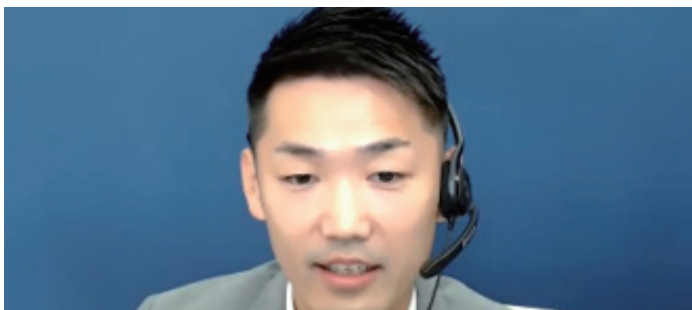
日本におけるファイナンシャル・アドバイザーの現状と課題認識について、皆様のご意見を伺いたいと思います。

中桐理事長

個人的には、1990年頃から、金融業界はまったく変わっていないように感じています。いわゆるブローカーが健在で、今もそういう方々が大半を占めている状況にあり、それが、真にお客様本位のファイナンシャル・アドバイザーが少ないという理由の一つだと思います。また、小規模な会社が多いことや、きちんと組織的に均質化されたサービスの提供をすることができていないことも挙げられます。業界全体として発展・進化していくためのシステムがまだ出来上がっていないと感じています。

福田理事

金融機関のアドバイザーを含め、日本には短期売買や個別投資に関する提案を行うアドバイザーは昔から多く存在していますが、長期分散運用をアドバイスする人がほとんどいないというのが大きな課題だと思います。お客様のファイナンシャルゴールを明確化し、それを実現するために長期の資産運用をサポートしていくアドバイザーが非常に不足しています。また、そうしたアドバイザーが求めるツールやプラットフォームも不足しています。さらに、手数料体系は何の対価かというところがはっきりしていないのも問題です。



一般社団法人ファイナンシャル・アドバイザー協会 理事
尾口 紘一

尾口理事

お客様のライフステージに合わせた資産計画・資金計画を立て、総合的なアドバイスをしながらお客様の目標に向けて実行支援をするということがファイナンシャル・アドバイザーの本来の役割であると思いますが、業界においても、また、お客様においても、そうした認識が定着していないと感じます。メディアの方たちも、上がる銘柄はどれかといったことを書かないと注目してもらえないとのことであり、本来のアドバイスとの間でのギャップを感じます。

太田理事

日本においては、ファイナンシャル・アドバイザーという

組織、及びそこに勤めるアドバイザーの方々の規模・数が極めて少なく、世の中に対して、広く影響をもたらすレベルに至っていないと感じています。

本多理事

日本では、どの世代の方々も、ファイナンシャルな意味で、不安でいっぱいというのが正直なところかと思います。こうした中、良き相談相手がいらないというのが問題です。身近な相談相手としては、おそらく、保険販売員やFP、金融機関の販売員の方々などが挙げられ、ファイナンシャル・アドバイザー（金融商品仲介業者）の方々に相談してみようという方はあまりいないように思います。気軽にファイナンシャル・アドバイザーに相談できる環境整備が重要です。

吉永理事

日本では個人投資家のリテラシーが低いことを指摘される方がしばしばいますが、米国の個人投資家と比べてリテラシー水準が特段劣っているわけではありません。しかし、日米間の最大の違いは、米国では、ファイナンシャル・アドバイザーが、顧客のゴールの特定と実現のためにやるべきことを相談プロセスのなかにきちんと組み込んで、「正しい」投資に誘導できていることにあります。ゴールを特定するためにプロファイリングを行い、それを実現するためには予見性のある期待リターン、想定リスクに基づく中長期の分散投資を必ず提案します。投資の結果はすべて自己責任ですが、投機的売買が目指すものと、一定以上の予見性をもってほぼすべてのお客様にゴール実現を目指せるように誘導するゴールベースの中長期分散投資が目指すものは同じではありません。ファイナンシャル・アドバイザーが、お客様のリテラシー度合いに関わらず、お客様を「正しい」投資の方向に誘導する存在になること、それによりお客様とファイナンシャル・アドバイザーともに幅広く成功体験を持つといった点が、これから大きく改善できる余地ではないかと考えています。

議題④

ファイナンシャル・アドバイザー協会の果たすべき役割

水野事務局長

これまでの議論を踏まえ、最後に、ファイナンシャル・アドバイザー協会の果たすべき役割について、皆様よりご意見を伺いたいと思います。

中桐理事長

当協会の正会員は、法人の金融商品仲介業者の皆様です。その方々とともに、お客様本位の観点より、ベストプラクティスのビジネスモデルを追求していきたいと思っております。例えば、各社とも人事評価とかで悩んでいらっしゃると思いますので、一緒にあるべき姿を考えていきたいと思っております。その一助として、海外事例研究なども、どんどんやっていきたいと考えています。今後、金融商品仲介業を盛り上げていく方々が集まる協会にしたいと思っておりますが、その方々に対し、協会から有益な情報を積極的に発信していくつもりです。また、業界の認知度向上や行政に対する要望提案などにも取り組むつもりです。



福田理事

協会において、ファイナンシャル・アドバイザーのあるべき姿を具体的に明示していくべきかと思っております。それを踏まえた業務ツールを共通して使っていくようにすれば、お客様にとっても、私たちアドバイザーにとっても、プラットフォームを提供している証券会社にとっても好ましいと思っております。あるべき姿がどういうものなのか、あるべきツールやプラットフォームがどういうものなのか、このあたりをしっかりと定義し、必要に応じ要望していく協会にしたいと思っております。なお、現在、金融商品仲介業者には規模の小さい会社が数多くあり、乱立している状況のように見えます。こうした中、お客様から見たときに、どのようにして良き相談相手を見つけるかが重要となりますが、その判断に当たり、この協会の会員は、真にお客様本位の業務運営に取り組んでいる業者であるという安心感を提供していきたいと思っております。そのためには、協会として、厳格な規程やルールを定めることが必要かと思っております。例えば、リスクとリターンをわかりやすく提示する、あるいは、お客様が真に望んでいるものが何かを適切に確認する、などといったことを規程やルールとして明確化していくべきかと思っております。その延長線上に、協会の自主規制機関化も見えてくると思っております。

尾口理事

協会として、投機的なアドバイスをするアドバイザーを減らしていきたいと思っております。そのためには、協会がアドバイザーの研修体制をしっかりと構築することが重要になると思っております。また、その先には、資格制度の導入もありえると思っております。

なお、お客様に長期運用の効用をお伝えしても、半分程度のお客様は、「自分の判断でタイミングを見て売買を行った方が儲かる。」とお答えになります。こういった方々に対し、協会が投資と投機の違いなどをお伝えしていくことも重要だと思っております。



吉永理事

資格や研修という点では、米国の対面投資商品販売員のほとんどは証券外務員資格以外に投資アドバイザー資格を取得しており、後者を取得しないとファイナンシャル・アドバイザーを名乗ることはできませんし、アドバイスも提供できません。ここでいう「アドバイス」とは米投資顧問業法上に基づく厳格な受託者責任（フィデューシャリー・デューティー）を負いますので、顧客のためにならないことはアドバイスできません。資格以外には、米国では、新人研修以外にも継続教育としても中堅やベテランになっても、お客様の人生にとって大切なゴールを聞き出してその実現のために先取的なご提案をしながら伴走する道を究めるための研修やスキルの向上に終わりはありません。ちなみに、米国で言う受託者責任は、日本の「お客様本位の業務運営」とは必ずしもイコールではありませんが、理念としては似通っているところがあります。日本では米国と同じような資格制度を導入しなければならないとまでは考えませんが、研修面では参考にできるものは多いと考えます。協会としては、米国の事例を参考にしつつ、日本ならではのファイナンシャル・アドバイザーのベストプラクティスの研修プログラムの開発や場の提供においてリーダーシップを発揮できれば良いと思っております。

太田理事

協会として、ベストプラクティスを追求する中で、既存の証券ビジネスとは異なる新たなビジネスモデルを確立していきたいと思います。また、各社の規模が小さい中、協会として相応の規模・存在感を確保し、お客様や金融業界の中での認知度を上げることで、各社の経営基盤の安定や優秀な人材の確保等に繋がることを期待しています。協会の自主規制機関化については、当局やメディアからも期待されているようですが、業界内での会員シェアが増えてきてからの話になるかと思います。まずは、協会の存在感を高めていくことが肝要です。



一般社団法人ファイナンシャル・アドバイザー協会 理事
本多 俊毅

本多理事

協会は、お客様本位のアドバイスとはどういったものかについて、継続的に話し合う場を提供すべきかと思います。なお、金融業界では、「わが社はこれまでもお客様本位をモットーに業務を行っており、お客様もわが社のサービスに満足している。よって、お客様本位について、改めて考える必要はない」といった話をする方々が少なくありません。「お客様本位とはお客様が満足すること」という考えで止まっており、取り巻く環境が変化する中、お客様本位について、多面的、継続的に考えるということがあまり見られません。

大所高所に立って、「お客様本位について、他のファイナンシャル・アドバイザーの方々はどういう風に考えて動いているのか。」「うちのお客様はこれで満足しているかもしれないが、隣は違うことで満足しているのではないか。」といった目線で、お客様本位の在り方について語る場が必要だと思います。

吉永理事

協会にアクセスすれば、お客様本位を実践する上での営業プロセスの共有や研修教材、使い勝手の良い営業支援ツールの調達など、理念的にも実務的にも役に立つ情報が得られるといったような、ベストプラクティスの源泉

のような存在に協会がなれたら良いと思います。

協会の自主規制機関化については、相当数の人材・態勢を確保する必要があるなど、実現のためには相当の時間をかけていくつものハードルを越えていく必要があるのではないのでしょうか。それよりも、まずは、もっと手前のところでしっかりとできることの第一歩として、協会会員としての自主ガイドライン的なものを確立、開示することから始めるのがよいと思います。自主規制機関ではない民間の協会が作るガイドラインですし、法的な強制力は伴いませんが、自分たちが目指すものを意識化し開示することで、協会内外の関係者に気づきを与え、何らかのよい流れを起こすアクションにつながることを期待されますし、協会の会員にとっては非会員との差別化にもつながると思います。

水野事務局長

本日は、様々な角度より意見を頂き、有意義な座談会になったと思います。こうした対談を通し、協会の活動の方向性がより明確になってくると思いますので、今後も、機会を見つけ対談を続けていきたいと思っています。本日は、ありがとうございました。

※無断転用・編集禁止

2020年7月31日発行

【編集・発行】

一般社団法人ファイナンシャル・アドバイザー協会事務局

〒107-0062 東京都港区南青山2丁目4-15
天翔ビルディング 401号室

メールアドレス info@faa.or.jp

Copyright©2020 グッドウェイ