

# FA協会第2回モニタリング結果報告

一般社団法人 ファイナンシャル・アドバイザー協会

(2022年12月)

当協会では、2022年9月、外部有識者で構成される審査委員会に委嘱し正会員（金融商品仲介業者）へのモニタリング（対象期間は2021年4月～2022年3月）を実施しました。

ご協力いただきました多くの会員と所属IFAの皆様に感謝申し上げます。

本レポートは、そのモニタリングの結果を、「顧客本位の業務運営」の徹底に向けた取組み状況や各種コンプライアンス態勢等、金融教育への貢献、経営課題等に区分し掲載したものです。

また、赤文字の箇所は、第2回モニタリングで新たに追加された回答内容です。

会員等の業務運営のご参考になれば幸いです。

## 目次

### I 定性情報

- 1 顧客本位の業務運営の徹底に向けた取組み
- 2 高い専門性及び倫理観を保持するための取組み
- 3 法令等遵守態勢
- 4 利益相反の管理状況
- 5 勧誘内容・契約内容のチェック状況（管理方法）
- 6 適切な報酬・業績評価体系及びガバナンス態勢の整備
- 7 金融教育への貢献
- 8 経営課題

### II 定量情報

- 1 資産収益率の分布
- 2 口座数と預かり資産の推移
- 3 顧客預かり資産の分布
- 4 IFAの出身

「1 顧客本位の業務運営の徹底に向けた取組み」では、自社ホームページに様々な取組みや情報を掲載していること、顧客満足を高めるための施策内容、各会員の特長である運用アドバイスや金融商品選別のプロセス、高リスク商品への対応等について記述されています。

「2 高い専門性及び倫理観を保持するための取組み」では、社員の資質向上のための社内研修の実施状況、社外研修への参加促進、資格取得の奨励について記述されています。

「3 法令等遵守態勢」には社内規程と社員教育の内容、「4 利益相反の管理状況」には利益相反への対応、「5 勧誘内容・契約内容のチェック状況（管理方法）」には受発注時の管理や管理態勢等、「6 適切な報酬・業績評価体系及びガバナンス態勢の整備」には人事評価・報酬体系の基準等、「7 金融教育への貢献」には各会員の実績について記述されています。

「8 経営課題」では、社内態勢、ビジネスモデルやIFAを取り巻く環境について記述されています。

また、入会審査のポイントでもある資産収益率、口座数や預かり資産の推移、IFAの人数や年齢構成などを集計して掲載しています。

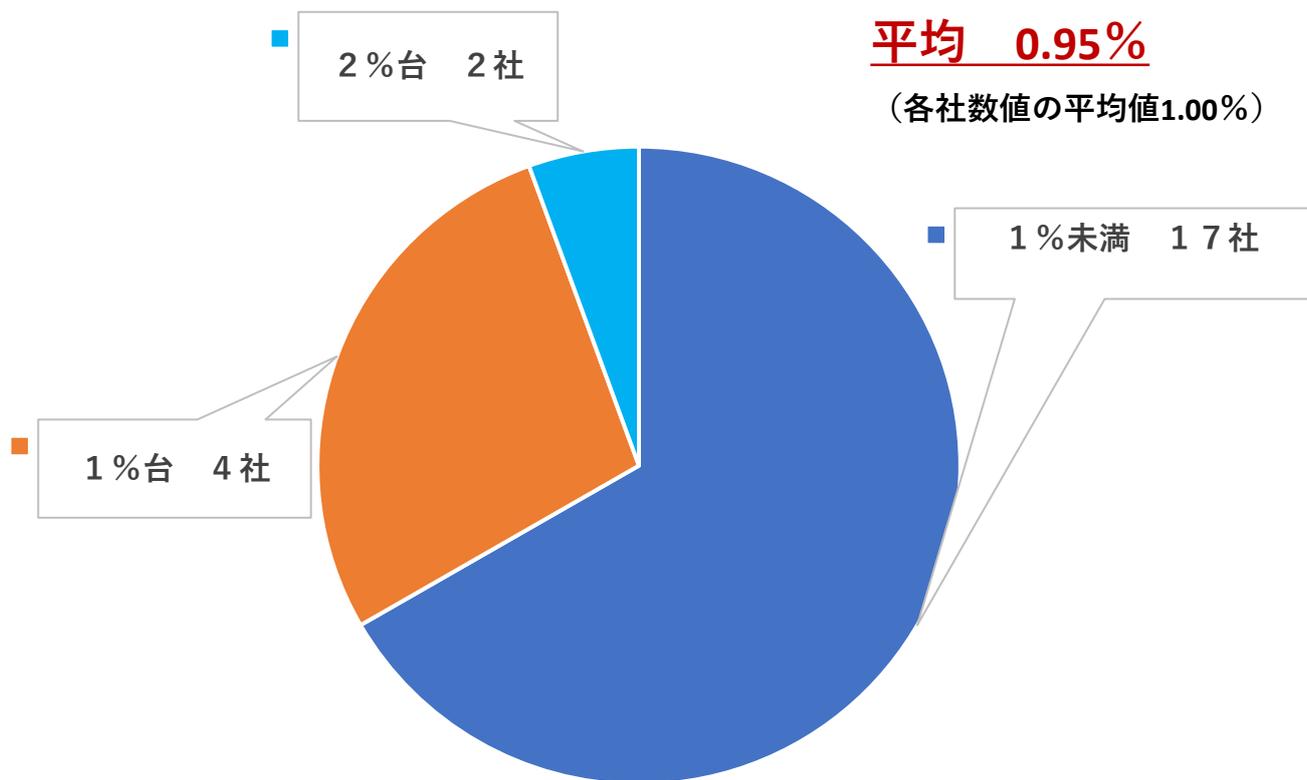
区分	項目	内容
1. 顧客本位の業務運営の徹底に向けた取組み	①自社ホームページでの方針やKPI等の公表	<ul style="list-style-type: none"> <li>顧客本位の業務運営方針</li> <li>顧客本位の業務運営方針への取組み状況</li> <li>勧誘方針</li> <li>共通KPI</li> <li>独自KPI</li> <li>収益に占める手数料比率</li> <li>経営理念</li> <li>管理体制</li> </ul>
	②重要な情報の分かりやすい提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>重要情報シート【金融事業者編】の交付</li> <li>重要情報シート(個別商品編)を用いた仕組債等の手数料開示</li> </ul>
	③顧客満足度調査	<ul style="list-style-type: none"> <li>顧客アンケートの実施(年1回又は半年に1回、契約更新時等)</li> <li>顧客アンケート等の結果を全社員に共有のうえ、顧客の視点から取組みや成果を評価し、サービス向上や業務改善に反映する等の方法で活用</li> <li>顧客の声収集(毎月集計)</li> </ul>
	④顧客面談の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>運用状況の報告やライフプランの変更確認のため面談を実施(年1回又は半年に1回)</li> </ul>
	⑤運用アドバイス・金融商品提案(各社の特長)	<ul style="list-style-type: none"> <li>社内の運用専門家と委員会を開催(商品選別および提案内容に客観性を持たせるためのカンファレンスを実施)</li> <li>社外の専門家と連携(税理士や弁護士等と連携し包括的な資産アドバイスの提供)</li> <li>財産全体の見える化(資料・ツールの提供、包括的な財務・税務会計・事業承継等をカバー)</li> <li>ライフプランニングに応じた運用提案(ライフスタイル、金融リテラシー、適合性、ゴール、金融資産、投資経験等に応じた提案)</li> <li>アドバイザーがプランニングから実行・継続支援まで資産全体の包括コンサルティングを行っている。</li> <li>適合性に基づいた商品・サービスの提案(顧客ニーズ、資産状況、取引経験、金融商品知識、リスク許容度、投資目的などを適切把握)</li> <li>資産全体の包括コンサルティングを実施(プランニング、キャッシュフロー表作成、資金計画表作成、実行・継続支援、親世代・子世代を含めたヒアリングの実施)</li> <li>運用ニーズに応じた提案(資産形成層：非課税制度を活用した積立投資提案。資産運用ニーズのある顧客：長期分散投資をメインとした提案)</li> <li>顧客商品別稼働資産及び商品別預かり資産を毎月集計し、全社員で共有、サービス向上に活用</li> <li>顧客のヒアリングを通して、要望だけでなく、潜在的な課題を提示するようにする。</li> <li>グループ会社と情報共有して、顧客背景を把握して資産全体の包括的解決策を提示する。</li> </ul>
	⑥手数料体系の明確化	<ul style="list-style-type: none"> <li>乗合証券会社で重複する取扱商品につき、手数料を比較提示</li> <li>長期投資において販売手数料が逡減する旨説明</li> <li>顧客負担の手数料等(直接・間接を問わず)の透明性を高めるとともに、種類や性質について丁寧に説明</li> </ul>
	⑦高リスク商品等の取扱い	<ul style="list-style-type: none"> <li>社内ルールを策定。勧誘前面談等の管理、ノックインのアラート基準を設け顧客への連絡等を実施</li> <li>高リスクな商品や投機的な売買につながる商品は非推奨</li> <li>株式の短期売買、仕組債等、投機的な売買・複雑な運用の非推奨</li> <li>ラップや仕組債等、高コストで分かりづらい商品や短期的な利益を優先する提案は行わない</li> <li>社内で金融商品を選別、勧誘禁止商品を指定</li> <li>仕組債の販売は例外なく禁止</li> </ul>
	⑧投信乗換	<ul style="list-style-type: none"> <li>コンプライアンス部門へ報告を義務づけ、顧客面談を実施</li> <li>合理的でない乗換禁止</li> </ul>

2. 高い専門性及び倫理観を保持するための取り組み	①研修等の実施(社内)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・FA協会研修プログラムに基づいた社内研修の実施(「ゴールベースアプローチ・プランニング基礎スキル研修」を活用)</li> <li>・勉強会の定期開催(毎月1~2回開催)</li> <li>・eラーニングによる実務研修やコンプライアンスグループによる倫理研修</li> <li>・トップダウン形式で理念・ビジョンにかかる勉強会を開催</li> <li>・顧客の価値観ヒアリングのためのロールプレイング形式の研修と試験実施</li> </ul>
	②研修やセミナー等への参加(社外)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「ゴールベースアプローチ・プランニング基礎スキル研修」受講(FA協会)</li> <li>・証券会社の説明会等への参加</li> <li>・外部の優良な研修を推奨、参加促進</li> <li>・FP資格、証券アナリスト等の資格取得費用の補助、会費のを全額補助</li> <li>・金融分野に限らず専門知識の研修、企業やコンプライアンスなどの研修に参加</li> <li>・金融コンプライアンス・オフィサー、AML/CFTスタンダード等の資格取得を推奨</li> </ul>
3. 法令等遵守態勢	①社内規程の整備等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・整備、改定を行った際は各部署を巡回して説明を実施し周知徹底を図っている</li> <li>・法令や所属証券会社のルールより厳しい社内ルール(証券会社間乗換、短期売買、仕組債取引)で管理</li> <li>・IFAの自己売買の社内ルールの制定</li> <li>・高齢顧客口座開設の社内ルールの制定</li> <li>・雇用契約書、業務委託契約書に法令遵守に係る条項を明記して厳格な履行を求めている</li> <li>・関係法令の一覧を作成</li> <li>・業務運営に変則・不測な事態が発生した際の報告フローの明確化・徹底</li> <li>・Pマークを取得</li> </ul>
	②社員教育	<ul style="list-style-type: none"> <li>・研修部(社員研修専任部署)を設置し、企業倫理やコンプライアンスなどの研修制度の充実を図っている</li> <li>・コンプライアンスの研修を定期的(毎月や毎週)、臨時に実施、</li> <li>・社内での過誤や違反行為、顧客クレーム等の事案を全役員職員で共有</li> <li>・証券被害を専門とする弁護士等による定期的な勉強会を実施</li> <li>・証券会社から共有されるあっせん事例や事故事例の社内研修を実施</li> <li>・法令等改正の連絡、周知、改正への対応を行っている</li> <li>・一部の顧客のみに不当に有利な対応とならないよう、推奨や営業の方針、行動基準を徹底して教育</li> </ul>
4. 利益相反の管理状況	①ビジネスモデル	<ul style="list-style-type: none"> <li>・フィーベースへの移行</li> <li>・利益相反防止のため、ラップ口座(フィー)を導入し、対価を明確に説明</li> <li>・投資信託(販売手数料0の証券会社にて)やファンド・ラップの提案にシフト</li> <li>・投資信託手数料ゼロ、株式手数料ゼロを実施</li> </ul>
	②投資対象の基準策定	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「長期保有」「国際分散投資」「積立投資」「低コスト」を投資原則としている</li> <li>・利益相反を起こしやすい株式短期売買や仕組債等は非推奨・禁止</li> </ul>
	③参考情報の開示	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページで「利益相反管理方針」や「重要情報シート」を公表</li> <li>・投信は商品によって信託報酬が異なるため、それぞれの手数料やメリット、デメリットを顧客に提示</li> </ul>
	④社員教育等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事例(①顧客に特定銘柄の買を推奨する一方で他顧客に同銘柄の売を推奨する行為、②合理的な理由もなく保険契約を解除させて解約金を証券取引や他の保険商品の資金源とする行為、③ホットイシュー銘柄を提供することを条件に保険やDCの契約を締結する行為 等)を示して指導</li> <li>・利益相反が生じるようなケースの対応策について、全社員で適宜情報共有</li> <li>・各IFAの預かり残高に対する手数料率(ROA)をはじめとしたIFAのデータを集計・分析し過度な手数料となっていないかモニタリング</li> </ul>
	①受発注時の管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・受発注はダブルチェックを実施</li> <li>・提案内容の事前チェック(経験の浅いメンバー対象)</li> <li>・オンライン面談のモニタリング等実施</li> <li>・劣後債・仕組債につき、発注前に事前の内容・状況を上長にて確認の上、発注時は担当IFA以外の者が立会</li> </ul>

	②取引の管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・取引の都度、内部管理責任者が委託業務報告書、取引紹介画面コピー、金融商品仲介補助簿を確認(全取引につき実施)</li> <li>・内部管理責任者が契約の都度契約内容をチェック、定期的に各外務員の営業報告書にて勧誘状況等をチェック</li> <li>・個別取引に限らず、積立注文についても全て社内の証券外務員専用チャットで報告をルール化し、申込内容と勧誘内容をチェック</li> </ul>
5. 勧誘内容・契約内容のチェック状況(管理方法)	③管理態勢	<ul style="list-style-type: none"> <li>・顧客との接触履歴の記載および通話録音の徹底指導</li> <li>・顧客への提案内容を把握のための定例ミーティング開催(週一回)</li> <li>・勧誘、契約時の通話録音必須</li> <li>・複雑な金融商品、主要投資信託を中心に前日約定データに基づき、接触履歴及び通話録音等により、適合性原則、誠実公正義務の観点及び重要事項説明等適切な勧誘が行われているかのモニタリング実施(日次)</li> <li>・接触履歴等のモニタリングにおいて発覚した問題点について支店長及び担当者に注意喚起を行い、顧客への再説明等を行うよう指導</li> <li>・システムによる「接触履歴や商談記録システム」「金融商品仲介補助簿」の確認</li> <li>・各拠点の内部管理責任者及び営業責任者が注文伝票及び自社独自システムの営業日報を確認し検証</li> <li>・日々の取引履歴の商品カテゴリーごとのリストから勧誘内容(接触履歴から確認)、契約内容を確認し、入力漏れ、不備等があれば直接指示</li> <li>・前営業日の媒介(仲介)取引について、仲介補助簿と委託業務報告書の内容確認を行う。具体的には内部管理責任者が所属証券会社のルール等に則って取引を行っているか(高齢者取引、乗換取引等)、適切な説明を行っているか等について確認を行い、必要に応じてアドバイザーへの確認や通話録音の確認を行い、状況・必要性を鑑み上長への報告、指導</li> <li>・管理者が投資信託・ファンド・ラップ販売時の委託業務報告書について全件チェックを行い、不備等があったものに対しては月例の全体ミーティング時に共有</li> <li>・事務手続きや受注に関してはバックオフィスのスタッフ及び内部管理責任者が行っており、どのような経緯での勧誘がされたかなどは常に営業担当者で情報共有</li> <li>・管理部門の担当者が、委託証券会社の内部管理統括部等と連携して管理</li> <li>・適合性の原則に従い、顧客のリスク許容度、顧客の求めるリターンなどを勘案し、適切なポートフォリオの提案を心がける。内部管理責任者、担当者との密接な連携で、契約内容をダブルで把握。</li> </ul>
6. 適切な報酬・業績評価体系及びガバナンス態勢の整備	①人事評価・業績評価体系	<ul style="list-style-type: none"> <li>・評価・報酬体系につき半期ごとに見直しを行う</li> <li>・評価・報酬体系は、年に一度、全社員と個別面談を行い、適宜見直し</li> <li>・預かり資産からのフィーをもとにした評価を取り入れることで、利益相反がない評価制度としている</li> <li>・積立設定金額の成長率も評価とすることで、一括だけではなく、積立による資産形成を促すような評価</li> <li>・人事評価、給与体系において、乗合証券会社のどの証券会社と取引をしても賃金の優劣は発生することがないように独自のテーブルを策定し計算</li> <li>・社員の給与は売上評価だけではなく、預かり資産、口座開設、積立増加などを取り入れて(売上重視&amp;回転売買に繋がらないように評価体系を工夫)、総合的に判断している。</li> <li>・営業員の評価項目としては、証券手数料、保険手数料、資金導入、口座開設、自己開拓、セミナー刈取、積立推進、ラップFee&amp;信託報酬、コンプラ全般、企業型確定拠出、セミナー講師評価</li> <li>・委託契約の外務員は顧客支払委託手数料に対しての歩合報酬</li> <li>・契約更新の際には中長期的な観点からの活動を行っているかどうか(口座増加数、預かり資産の拡大、コンプライアンス面等)を勘案</li> <li>・ゴールベース型ファンドラップ口座の導入を機にコミッション重視から預かり資産フィーとのバランス型にシフトする予定</li> </ul>

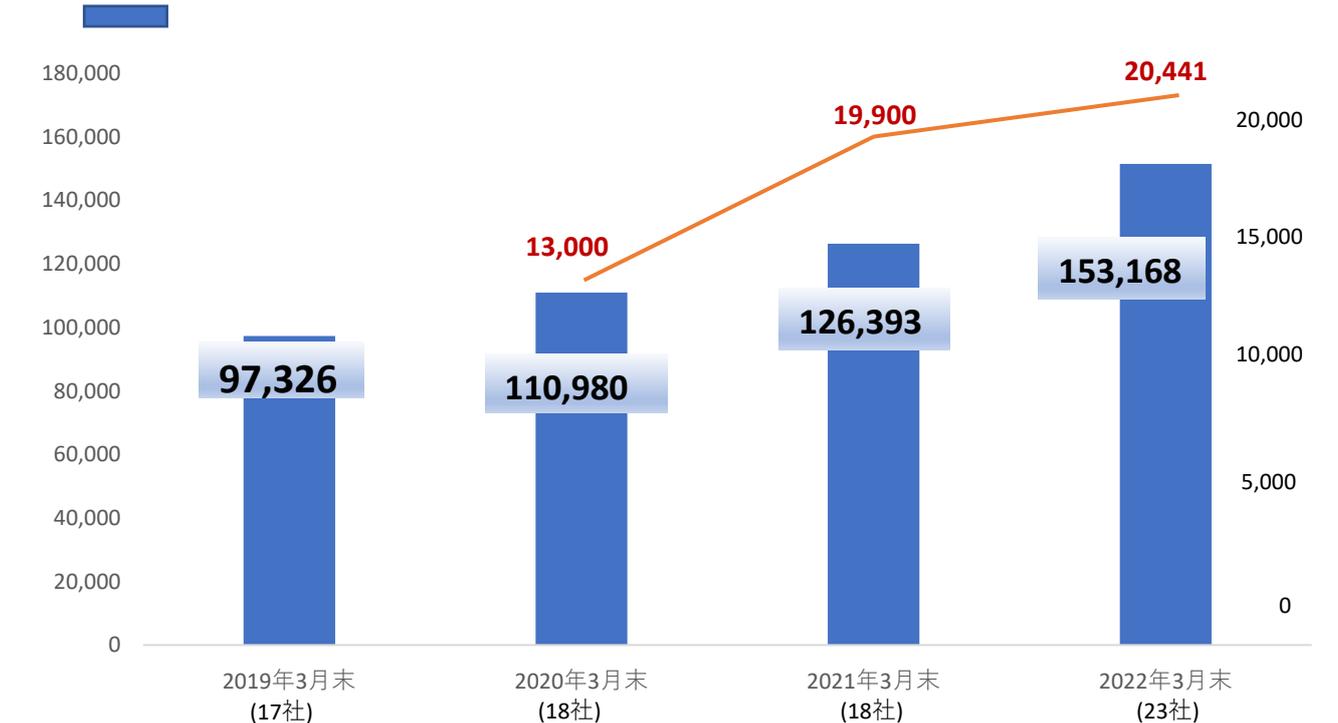
	②ガバナンス態勢	<ul style="list-style-type: none"> <li>一部の顧客のみに不当に有利な対応とならないよう監視</li> <li>所属するIFAに対し、顧客本位の業務運営の観点から必要に応じ指導を行い、契約更新に反映させる仕組みを構築し、運用</li> <li>単なる手数料による評価にならないよう、預かり残高、口座数、顧客年齢内訳等を集計分析し、個別に面談することにより、改善策を指示</li> <li>約定履歴を毎日確認することで、アドバイザーが独自基準で商品選定、提案を実施しないように管理</li> <li>各IFAへのモニタリング(過度な手数料となっていないかチェック)</li> <li>顧客の属性等をIFAとバックオフィスが共有し、販売・推奨等の適切性を検証</li> <li>短期的な乗換、整合性のない取引等が発生した場合、内部管理者によりコンサルタントへヒアリング、顧客へのモニタリング等を行い、適切な営業プロセスに則ったものか検証</li> </ul>
7. 金融教育への貢献	①一般向け	<ul style="list-style-type: none"> <li>大学や中学にて金融教育の授業</li> <li>保育園、職場等で無料の金融教育セミナー</li> <li>カルチャーセンター等での投資講座</li> <li>401Kを通じて企業の従業員向け投資教育セミナー</li> <li>企業の担当者向けに福利厚生としての金融教育を実施</li> <li>資産形成・資産運用・生活に係る諸費用・税制等のコンテンツを配信</li> <li>資産形成セミナー、資産形成層向けの動画を作成・配信</li> <li>ウェブサイトでの無料相談(相続、投信、セミナー出張サービス)</li> </ul>
	②顧客向け	<ul style="list-style-type: none"> <li>顧客向けセミナー、経済勉強会を定期的に開催</li> <li>顧客向けセミナーでiDeCoやNISAなど税制優遇制度や長期分散・積立投資を解説</li> <li>投資未経験者の口座開設の前に資産形成に関する基本知識を案内</li> </ul>
	③その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>IFA法人に対する教育やIFAを目指す個人に対する教育サービス</li> <li>金融機関向けにライブプラン、資産運用の提案方法について教育セミナーを実施</li> </ul>
8. 経営課題	①社内態勢	<ul style="list-style-type: none"> <li>社員が長く、働きがいを持って仕事ができる体制づくり</li> <li>所属証券からの権限移譲、業務負担量増加による慢性的な事務社員の人員不足及び固定費の増加</li> <li>人材の確保・代謝、専門性の高い人材の採用、人材の教育・育成(研修態勢の強化)</li> <li>内部管理体制の強化</li> <li>預かり資産の拡大、積立設定金額の拡充</li> <li>顧客への金融知識・情報発信の拡充</li> <li>来客数、営業員の増加によるスペースの確保</li> <li>個人情報管理強化</li> <li>IFAの高齢化(定年制度、後継者・引継ぎの問題)</li> <li>人件費の確保</li> </ul>
	②ビジネスモデル等	<ul style="list-style-type: none"> <li>フィーモデルへの移行と収益の両立</li> <li>IFAが提供するサービスの平準化やフィービジネスへの移行</li> <li>マーケティング、集客システムの構築</li> <li>国内株式高依存度からの脱却</li> </ul>
	③環境	<ul style="list-style-type: none"> <li>IFAの認知度向上、満足度向上・金融サービスのクオリティ向上</li> <li>DX、働き方改革への対応</li> <li>競合他社の高報酬率採用に伴う利益減少</li> </ul>

## 1. 資産収益率の分布（正会員） 2021年4月～2022年3月

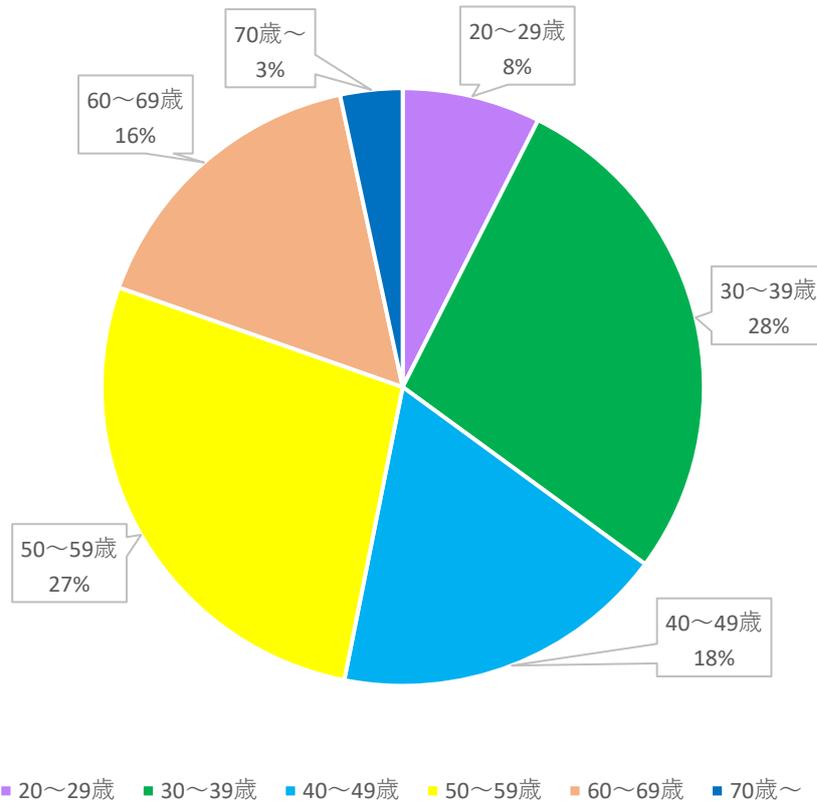


※ 資産収益率は、収益／預かり資産であり、「収益」は顧客が証券会社に支払った手数料等の推定金額の合計です。  
 ※ 平均値は20社のデータによる（推定1%未満の3社を含まない）。

## 2. 口座数と預かり資産（正会員）の推移



### 3. IFA（正会員）の年齢構成（2022年3月末）



### 4. IFA（正会員）の出身（2022年3月末）

