

# 「顧客本位」を極めるためのアドバイザーのベスト・プラクティス

2025年7月23日

一般社団法人 日本金融商品仲介業協会

## I. アドバイザーのパーパス

### 1. アドバイザーの存在意義と役割：顧客とその家族の話聞き続け伴走する

顧客本位を突き詰めたときに、アドバイザーの存在意義と役割は、顧客とその家族の人生のゴール（目標、悩み・課題等）を包括的かつ継続的に聞き続け、それらの解決に向けて先取的な提案を行い、ゴール実現まで寄り添い伴走し続けることにあると考えます。

## II. アドバイザーがアドバイスやサービスの一部として提供することが望ましいもの

### 2. 継続的なレビューを伴う包括的なゴールベース・ファイナンシャルプランニングの提供

顧客とその家族のゴールを包括的に特定し、その進捗や実現を継続的に確認するために、ファイナンシャルプランニングのプロセスをアドバイザーの基本動作にビルトインすることが、顧客とその家族がよりよく生きることを支援するためには有用であると考えます。また、その具体的手段として、包括的で継続的なレビューを伴うゴールベース・ファイナンシャルプランニングを担当アドバイザーが顧客とその家族に提供することが望ましいと考えます。

### 3. 中長期分散アプローチによる資産形成・投資の実行

特定された顧客とその家族のゴールを実現するための投資の基本的かつ中核的手段は、「資本市場の長期の期待リターン／想定リスクの想定」（キャピタル・マーケット・アサンプション）を伴う中長期分散投資でなければならないと考えます。結果の予見性がほとんどない投機的な売買に、顧客とその家族にとって大切な人生のゴールの成否を預けることがあってはいけません。

### 4. 自社で正式承認した一貫性ある長期資産配分モデルの確保と提示

アドバイザーが所属するIFA法人では、顧客とその家族のゴール実現を支援するプロとして、中長期投資提案の前提となる期待リターン・想定リスクの資産配分モデルを確保する必要があると考えます。資産配分モデルはかならずしも自社で開発する必要はなく、信頼できる外部専門業者から調達したものを自社として承認し利用することも可能です。ここでの期待リターン・想定リスクはプランニングツールのシミュレーション等でも一貫性のあるものが用いられていることが望ましいと考えます。

### 5. 「リスク許容度」だけではなく「リスクニーズ」も考慮

中長期分散投資のリスク水準選定においては、単純な「リスク許容度」判定のみ機械的に鵜呑みにするのではなく、ゴール実現のために必要な中長期分散投資の期待リターン（「リスクニーズ」）も考慮した上

で、顧客として望ましいポートフォリオの選択を支援することが望ましいと考えます。これは、年金運用における中長期的将来の支出から逆算した資産運用のあるべき中味をマッチさせる一般的なアプローチ（「ライビリティ・ドリブン・インベスティング」）を個々の顧客とその家族ごとに寄り添ってカスタマイズするものです。中長期分散投資だからこそ、提案時に考慮すべきで、かつ許容されるものであり、単にできるだけ高いリスクを取って期待リターンを最大化するというものではありません。

#### **6. 顧客とその家族の状況アップデートと理解を深めるために必須の継続的なレビュー**

アドバイザーが顧客とその家族の個別性を理解し適切なアドバイスを継続的に行うためには、口座開設に前後した初期のプロファイリングのみならず、継続的な顧客の状況のアップデートを行うためのレビューを最低でも年1回以上（できるだけ対面にて）実施する必要があります。フィデューシャリー・デューティーの先進国である米国では、すべてのアドバイザーが年1回以上の継続的レビューを行うことが義務付けられています。継続的レビューの第一の目的は顧客とその家族の状況についての話をしっかりと聞くことであり、それを反映したアドバイスや新たな提案を先取的に行う必要があると考えます。

### **III. 利益相反の防止と牽制等**

#### **7. 公正性、透明性のあるデューデリジェンス徹底による商品スクリーニングと選択**

提案する商品や提供元の選定においては、広汎な選択肢のなかから公正性、透明性のあるデュー・デリジェンス（調査・精査）を徹底して行う必要があります。これは、商品製造元が自社グループである場合でも外部業者である場合のいずれであるかを問いません。

#### **8. 報酬・評価や利益相反事項の開示**

商品の選定や提案時に発生しうる利益相反（顧客の犠牲や負担において、営業員や所属先や商品供給元が自分の利益を追求すること）については、特定の商品の提案を誘導する金銭的・非金銭的バイアス（たとえば、同一の商品種間で特定商品の販売報酬を厚くすることやコンテストの実施など）は可能な限り排除するか最小化する必要があります。最小化しても完全に排除することのできない生来的な利益相反構造についてはすべて明示的に開示を行い、顧客の同意を取り記録として残す必要があります。

#### **9. 運用資産残高連動のフィーベースの報酬体系や事業モデルの奨励**

過度な乗換え営業による回転売買（「チャーニング」）の芽を摘み、顧客とアドバイザーが同じ側に立つ（顧客の資産が増えた時にのみ、アドバイザーや所属先のいただく報酬が増える）という意味で、残高連動のフィーベースの報酬体系や事業モデルが望ましいと基本的には考えます。ただし、コミッションベースの報酬体系については、資産形成層等への中長期分散投資などにおけるアドバイスギャップ（運用資産残高が小さいためのアドバイザーへのアクセスができずに、アドバイスをもらえないこと）を解消する手段として、フィーベースよりも有用または顧客にも有利な状況もありうるため、全否定されるべきものではないと考えます。

## **10. フィーベース事業モデルでも完全には排除しきれない利益相反懸念への留意と対策**

残高連動のフィーベース事業モデルであっても、報酬料率が割高であったり、組み込まれた投信等の商品コストが割高だったりパフォーマンスが悪い状況を放置したり、投資家の負担する総コストが割高であったりする状況は決して許容してはいけません。また、フィーベースの報酬を顧客から受け取りながら、継続的レビューを適正な頻度以上で実施しなかったり、ポートフォリオのモニタリングを怠ったりする（リバースチャージング）などの注意義務違反も許容してはいけません。

## **11. 資産収益率等の数値基準による自主規律**

顧客にとって不利となる利益相反行為を牽制するために、フィーベースまたはコミッションベースのいずれの事業モデルにおいても、資産収益率等の数値基準の上限による自主規律を、アドバイザーや所属先が意識的に設定し遂行することが望ましいと考えます。これは、利益相反の可能性を最小化する手段のひとつともなります。

参照や使用に耐えうる既存のベンチマークデータがないものについても、よりよいものを自分たちで用意していく意思も重要です。

以上