

Ⅲ-1

お客さまは商品をよく理解しているか、資産・資力はどうか

学習上のポイント

最近、プライベートバンキングという言葉をよく耳にするようになりました。これは、一定の金融資産残高をもついわゆる富裕層のお客さまを対象として、金融知識とノウハウをもった銀行員が、お客さまの資産構成に応じて、オーダーメイドの金融サービスを行うことを指します。

ポイントは2つあり、1つはお客さまがどの程度の金融収益を期待しているかによってサービスの質を変えていくことです。もう1つは、お客さまに資産運用をめぐる留意事項、とくにリスクとリターンについて十分に理解していただくことです。最適の商品をセールスすることにより、取引を長く維持していくことができます。

とくに、リスクを伴う商品の販売にあたっては、お客さまの属性や資金の性格を考え、お客さまにふさわしい商品を勧めることが大切になってきます。



- A 君：支店長、実は、大口定期の書換えに訪問するたびに、金利が低いと文句を言っていたお客さまが、大口定期を解約して外貨建株式投信にしたいと言ってきたんで

す。どうも、最近さわがれている毎月分配型の外貨投信を友人から勧められて大口定期から乗り換えようと考えたらしいんです。この際、お客さまも希望していることすし、当行の扱っている外貨投信をセールスしようと思うのですが。

支店長：そのお客さまは、どのくらいの資産を持っていて、今回解約したいという大口定期はそのうちどのくらいなんだい。

A 君：はっきりとは聞いていないのですが。

支店長：運用目的については何か聞いているのかい。

A 君：とくに聞いていませんが……。

支店長：ところで、そのお客さまは、これまでに銀行預金以外の株式、債券、投資信託、外貨預金等、リスクを伴う商品の投資経験はあるのかい。

A 君：すいません。それもまだ……。

支店長：A君、これからの銀行員は、お客さまごとに異なったいわばオーダーメイド的なアドバイス、セールスをすることになる。当然のことながらお客さまのリスク許容度や投資方針、投資資金の性格を把握しておく必要があるね。そのためには、訪問時の会話から聞いたことをもとに、常日頃からお客さまのデータを蓄積し、お客さまのリスク許容度や投資方針を十分把握することが前提だね。そのうえで、お客さまとよく相談し、納得していただいたうえで最も適した商品を勧めていくということになる。いわゆる適合性の原則に照らしてセールスしていく姿勢が必要だね。

*

*

*

1. お客さまはリスクを十分理解しているか

このケースでは、お客さまが外貨投信の商品内容やリスクについてどの程度理解しているかをよく考えたうえで、商品を勧めるかどうかを判断します。A君の話の内容からすると、このお客さまは外貨投信の内容やリスクについて十分理解しているかどうかははっきりしません。

お客さまから信頼され長く取引を続けるためには、お客さまから言われたとおりの商品をそのままセールスする前に、お客さまがその商品を十分理解しているかどうか、まず確認する必要があります。お客さまの理解が不十分であることが明白な場合には、その商