

システムとしての金融商品取引法対応

—紙ベースの業務から脱却するために—

2007年9月30日の金融商品取引法の施行に合わせ、各金融機関は投資信託などリスク商品の販売プロセスの見直しをひと通り済ませている。しかしながら、限られた時間のなかでやむを得ず紙ベースの手作業で対応しているところが多く、今後、早急に解決すべき課題が多く残っている。本稿では、金融商品取引法への各金融機関の対応の現状と課題について整理する。

金融商品取引法下での必須業務

金融商品取引法の施行にともない、投資信託や変額年金保険などのリスク商品販売において、金融機関自身が社内ルールを定めて行うべきこととして明確となった業務は以下の4つに集約される。

- ①全商品共通の「顧客カード」の整備
- ②「適合性」「経済合理性」などの商品横断でのチェック
- ③商品選定のヒアリング結果や相談内容などの顧客への確認（「確認書」の作成）
- ④顧客との「応接（面談）記録」の保存

全社で共有すべき「顧客カード」

従来多くの金融機関では、とくに投資信託や変額年金保険については、それぞれ専用の顧客カードを整備してきた。しかし金融商品取引法の施行によりすべての商品を対象に「適合性」を判定しなければならなくなったために、顧客カードについても統一する必要性が生じている。

これに対して多くの金融機関では紙ベースの顧客カードを新たに制定して使用しているようであるが、顧客カードが電子化されてい

なければ顧客情報の共有におのずと限界がある。支店間や複数のチャンネルで同一の顧客へ対応する際に顧客情報の共有ができていないと、たとえば「昨日、長時間かけてヒアリングに応じたのに、別の支店でもう一度同じヒアリングを受けることになった」といった事態も起こり得る。

「適合性チェック」の2つのパターン

金融機関では、従来から顧客の意向や投資方針を確認するために、独自の視点で工夫を凝らしたアンケートなどを用いてきた。しかし金融商品取引法の施行により「リスク許容度」という観点から、より厳格に、金融機関自身で顧客の適合性を判定する必要性が生じている。

そこで金融機関では社内でのさまざまな議論を経た結果、独自の「ヒアリングシート」や「適合性チェックシート」などを定めており、まだ不慣れである点を除けば、金融商品取引法に基づいた業務フローを確立し、当面このままで進んでいけるようにもみえる。

ところが、多くの金融機関のリテール部門担当者からは、一様に「紙でのチェックには限界がある」という声が聞こえてくる。これ



は実際にシートを使ってみれば一目瞭然である。その使い方は、ヒアリングシートに顧客の意向などを記録していき、その内容を基に、あらかじめシートに記載されたマトリックスを見ながら適合性を判定するというものである。質問項目やマトリックスの数は金融機関によって異なるが、ヒアリング項目は10数個かそれ以上あるのがふつうで、リスク許容度ごとに設定される商品も4～8種類程度用意されている。そのため判定も複雑なものとなっており、金融機関の窓口ではかなりの負荷がかかっていることが十分に推測できる。

ヒアリングシートは大きく次の2つのパターンに分けられるようである。どちらのパターンも誤りということではなく、あくまで各金融機関の判断の結果が表れたものと言える。

①最終的に1つの商品に行き当たるまでヒアリングを重ねる。

②リスク許容度が同じ複数の商品からなる「商品群」を定めておき、ヒアリングによって1つの商品群に行き当たった後で、担当者と顧客の対話（コンサルティング）を通じて、その商品群の中から商品を選択する。

①のパターンはおもにコンプライアンス（法令遵守）部門の立場から考案するケースが多いようである。その根底には「いつ、どの支店でも、どの担当者が顧客に対応しても同じ判定結果を出したい」との考え方がある。これに対して②のパターンは、おもに営業推進の立場から考案されるケースが多いようで

ある。顧客の商品選択におけるポートフォリオ営業的な要素を、従来どおり担当者のスキルに委ねようとするものと言える。

なお、金融機関が判断した適合性と異なる商品選択を顧客が希望し、これに応じる場合には、なぜそのように顧客が希望しているのかなどの詳細な記録を行い、適合性判断を補完するという考え方は共通である。

システム化の必要性

「確認書」は、顧客からのヒアリング内容や、銀行による適合性判定の結果、金融機関の販売手法に問題がなかったかなどを書面に記し、顧客から了承の旨の署名捺印を得ることで証拠としようとするものである。「応接記録」は、1つの商品選定に至るプロセスを「応接単位」と考えたとき、この応接単位ごとに記録していくもので、従来からの「営業日報」とは異なる。

適合性チェックも含め、これらをすべて紙ベースで行った場合、その管理が煩雑であるばかりでなく、いざというときに必要な情報を抽出し活用することが難しい。

各金融機関では金融商品取引法施行に合わせた新しい業務フローが動き出してはいるものの、紙ベースの手作業であることをおもな理由として、各営業拠点のフロント業務が複雑化している。しっかりと金融商品取引法対応が施されたフロントシステムの早急な構築が求められるところである。 ■