

1. 金融サービス利用者からの相談等への対応

- 金融庁が受け付けた金融サービス利用者からの相談等のうち、投資商品に関するものをみると、直近の四半期（昨年10月～12月）では、その前の四半期（昨年7月～9月）比で約3割増となった。投資関連の高齢者トラブルが報道で取り上げられたことがその一因であると推測しているが、改めて高齢顧客に対する丁寧な勧誘・販売体制を確保することに加えて、販売後においても丁寧なフォローアップを行っていただきたい。
- 金融庁としては、金融サービス利用者からの相談等を受け付ける過程で、出来る限り多くの個別具体的な情報が得られるよう、当該利用者への聴取に努めるとともに、これらの情報を踏まえた深度ある分析・対応に向けて取り組んでいく所存。
- 日本証券業協会においても、現状実施している各種相談等の分析をより詳細に行っていただきたい。証券会社の営業担当者がその事務を改善・向上する上で参考となるような情報（例、顧客対応に際して具体的に何が問題であったか）を、営業担当者に分かりやすく還元できるよう、検討いただきたい。

（以上）