

(一社)ファイナンシャル・  
アドバイザー協会提出資料



金融審議会「市場ワーキング・グループ」(第28回)

# 顧客本位のアドバイス提供への取組み

一般社団法人 ファイナンシャル・アドバイザー協会  
代表理事 中桐 啓貴

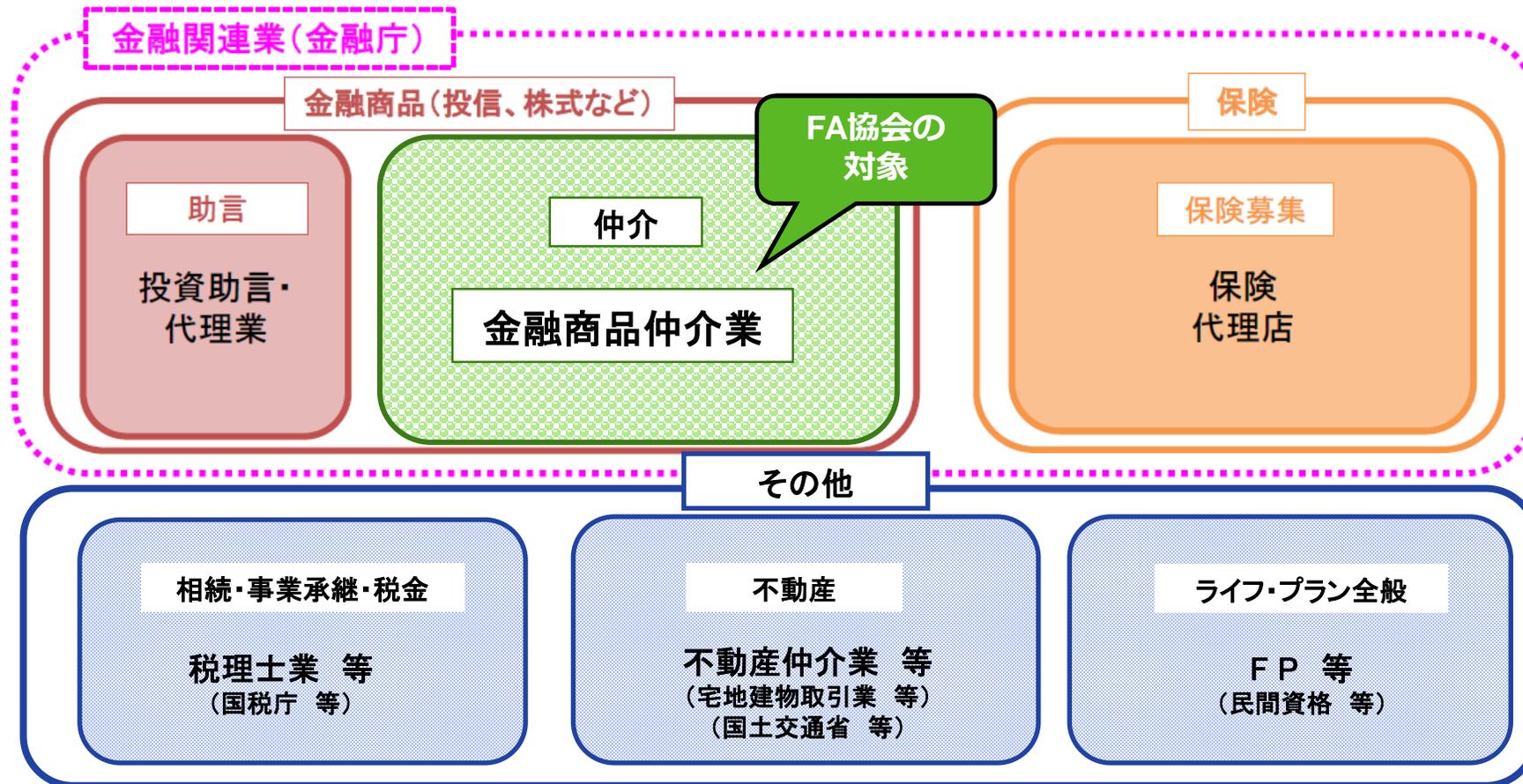


一般社団法人  
ファイナンシャル・アドバイザー協会  
The Financial Advisors Association of Japan

2020年3月25日

# 1. アドバイザーとなり得る主な業態

- 顧客の側に立ったアドバイザーとなり得る主体(注)には、投資助言・代理業※1、金融商品仲介業※2、保険代理店、税理士、不動産仲介業、FP（フィナンシャルプランナー）※3など様々な業者が存在。

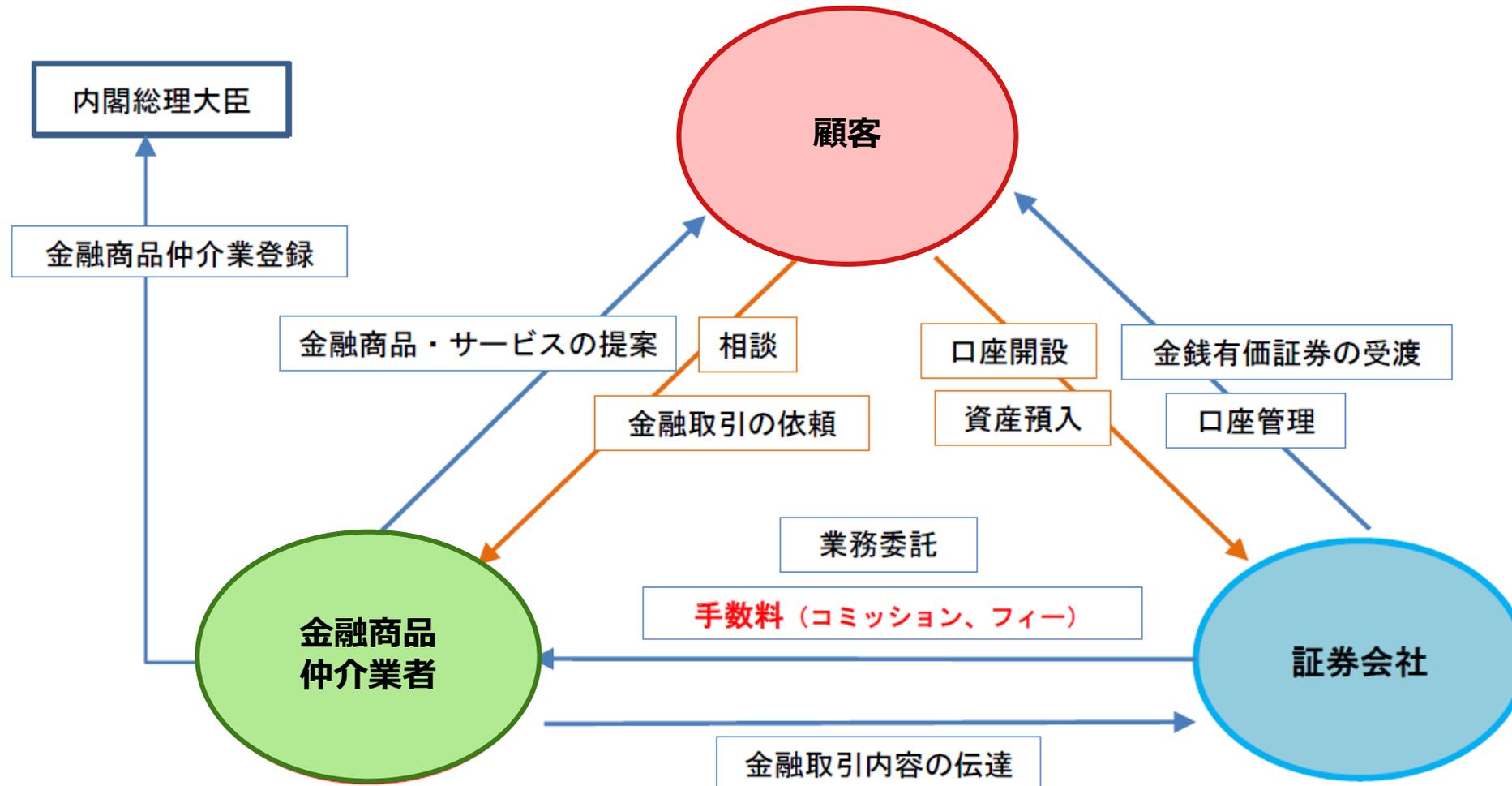


(注)アドバイザーが「顧客の側に立って」いるかどうかは、法律上の定義(「一般利用者の委託を受けて」「金融機関のために」)だけでなく、報酬などのインセンティブ構造等にも留意し総合的に判断される必要があると考えられる。

※1 金融商品取引法第28条第3項に定める投資助言・代理業。 ※3 FP資格では、個別の金融商品・保険等について助言・仲介・代理等することはできず、  
※2 金融商品取引法第66条に定める金融商品仲介業。 包括的なアドバイスをするに留まる。

## 2. 金融商品仲介業者のビジネスモデル

- 「金融商品仲介業者」は、証券会社の委託を受けて、証券会社が取り扱う金融商品を顧客に仲介を行う。
- 法律上は、証券会社の委託を受けた金融商品仲介業者であるが、顧客のライフステージに応じ、資産計画の策定や資産関連の総合的なアドバイスを行いつつ、顧客の金融商品売買の実行支援をすることも可能。(保険代理店やFPなど他の業務と兼業している業者も多くみられる。)





- 少子高齢化の進展により、社会保障制度が様々な課題に直面する中、**個人の資産形成・資産管理の重要性が高まる傾向**
- 近年、金融庁において、国民の安定的な資産形成を図るためには、金融事業者が、顧客本位の業務運営に努めることが重要であるとして、「顧客本位の業務運営に関する原則」の公表、共通KPIの策定など、**「顧客本位の業務運営」の浸透・定着に向けた取組みを強化**
- ネット上での個人の株式や投資信託の売買手数料をゼロにする動きが加速する中、**対面サービスの付加価値がより問われる時代**
- 単に金融商品の仲介を行なうのみならず、**顧客のライフステージに応じた資産計画の策定や資産関連の総合的なアドバイス**により、その**目標達成に向けた実行支援までも行なう**ファイナンシャル・アドバイザーの役割の重要性が高まりつつある

キャッシュフロー表の作成、  
ファイナンシャル・ゴールの設定

アフターフォローによる  
ゴールやポートフォリオの見直し

- 顧客へ資産形成・運用のアドバイスとその実行支援の双方を提供する長期的なライフ・パートナーであるべきファイナンシャル・アドバイザー（FA）には、専門的知識・技能と厳格な顧客本位の姿勢が必要
- 現状、FAの殆どが小規模な事業者として個別に活動しているため、質の高いサービスの提供に必要な情報や研修機会が不足しており、専門性や提供役務の水準は事業者によってまちまち
- 一般国民からの認知度が低く、FAの普及に必要な土壌が十分でない状況



- FAが真に顧客の立場に立ちアドバイスを行なうための支援と、我が国におけるFAの普及促進などを目的とし、「一般社団法人 ファイナンシャル・アドバイザー協会」を2020年1月に設立

(注) 設立メンバーは、SBIマネープラザ（株）、GAIA（株）、ファイナンシャルスタンダード（株）、（株）Fanの4社

# 6. 協会組織体制

一般社団法人 ファイナンシャル・アドバイザー協会

ファイナンシャル・アドバイザーの  
支援・普及促進

正会員

※定性・定量審査、代表者面談を実施

法人アソシエイト

FA事業会社（金融商品仲介業者）

委託正会員

委託証券会社（金融商品取引業者）

個人アソシエイト

個人

※FAを目指すもの  
※正会員、法人アソシエイト以外の  
金融商品仲介業者に所属するFA  
(任意)

法人賛助会員

※金融商品仲介業者以外

ステークホルダー

運用会社、生損保会社

銀行、証券会社

営業ツール業者

投信評価会社

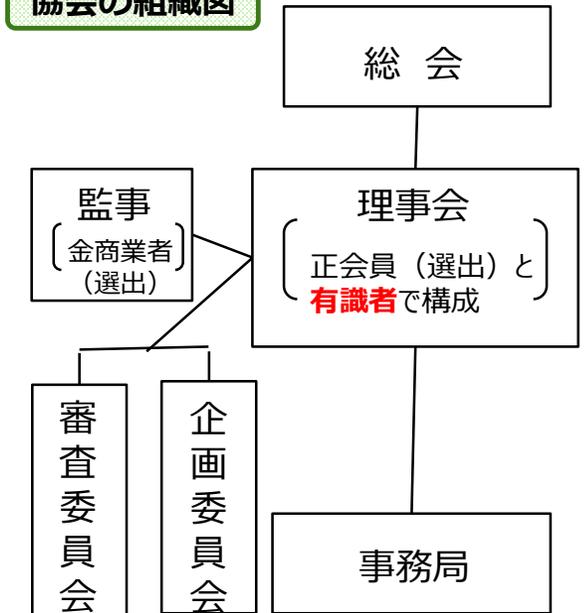
情報提供会社

その他

## 協会の主な役割

- ・ 自主ルール of 策定
- ・ 営業実態の把握、実態の見える化
- ・ 会員間の情報共有
- ・ 会員の認知度向上
- ・ 会員の専門性向上
- ・ 会員の業務支援
- ・ 顧客の金融リテラシーの向上

## 協会の組織図



- ・ 各種会員の加入、処分等の審査
- ・ 客観的な視点で評価できる第三者で構成

## 7. 正会員の入会審査

- 審査委員会（外部有識者で構成）にて、書面審査（定性、定量項目）及び代表者面談を実施。
  - ⇒ 定量項目については基準値を設定。基準値より乖離している場合、その理由を聴取し、妥当性を確認。
- 審査委員会にて、正会員としての加入可否を総合的見地より判定し、理事会に対し結果及び意見を答申。
- 理事会にて、審査委員会の結果及び意見を踏まえ、加入可否を決定。

### ■ 定性項目の検証

#### 主要項目

- ① 企業理念・ビジネスモデル（明確なビジネスモデルの有無）
- ② ターゲット層および当該層へのサービス内容（専門性、多様性）
- ③ 顧客マーケティング手法の適切性
- ④ **従業員（業務委託契約も含む）の業績評価体系の適切性**
- ⑤ ガバナンス・コンプライアンス体制（「顧客本位の業務運営」の観点より、工夫している点）

販売手数料に偏った業績評価体系となっていないか

### ■ 定量項目の検証

#### 主要項目

- ① 顧客年齢別の口座数・預かり資産残高
- ② 商品別預かり資産残高
- ③ 従業員一人あたりの預かり資産残高
- ④ **資産収益率**（法人単位・個人単位（トップ5）の「収益 / 預かり資産残高」）

顧客ニーズに反し、過度な回転売買を行っていないか

## 8. 正会員の倫理綱領 (入会に際し、遵守することを宣誓)

### 1. 顧客本位の業務運営の徹底

⇒ 包括的かつ継続的に顧客の最善の利益に資することを最優先する

### 2. 顧客に最適なサービスの提供

⇒ 多種多様な幅広い金融商品の中から最適と考えられるものを提案する

### 3. 利益相反の適切な管理

⇒ 顧客との間で利益相反が生じる可能性について正確に把握し、予め具体的な対応策を講じる

### 4. 合理的かつ明確な手数料体系

⇒ 顧客からアドバイスの対価を得る手数料体系や顧客の長期的利益に資する手数料体系、例えばフィーベース等の拡大を目指す

### 5. 法令等の遵守

⇒ あらゆる法令やルールを誠実に遵守する

### 6. 高い専門性及び倫理観の保持

⇒ 顧客の最善の利益に資することができるよう、高い専門性及び倫理観を保持する

### 7. わかりやすい情報開示

⇒ 経営方針や理念、役職員の専門性、役務内容、手数料体系等に関する情報について、わかりやすい方法で開示・提供する

### 8. 金融教育への貢献

⇒ 顧客の金融知識の深耕等を支援するための啓蒙・教育活動に努める

### 9. 健全な財務状況の維持

⇒ 健全な財務状況の維持を重視した営業活動に努める

### 10. 適切な報酬・業績評価体系及びガバナンス体制の整備

⇒ 利益相反の適切な管理等を促進するように設計された報酬・業績評価体系や適切なガバナンス体制を整備する

# 顧客本位のアドバイス提供への取組み 【具体的事例】

---

GAIA

お客さまの夢を実現する  
二世帯プライベートfp

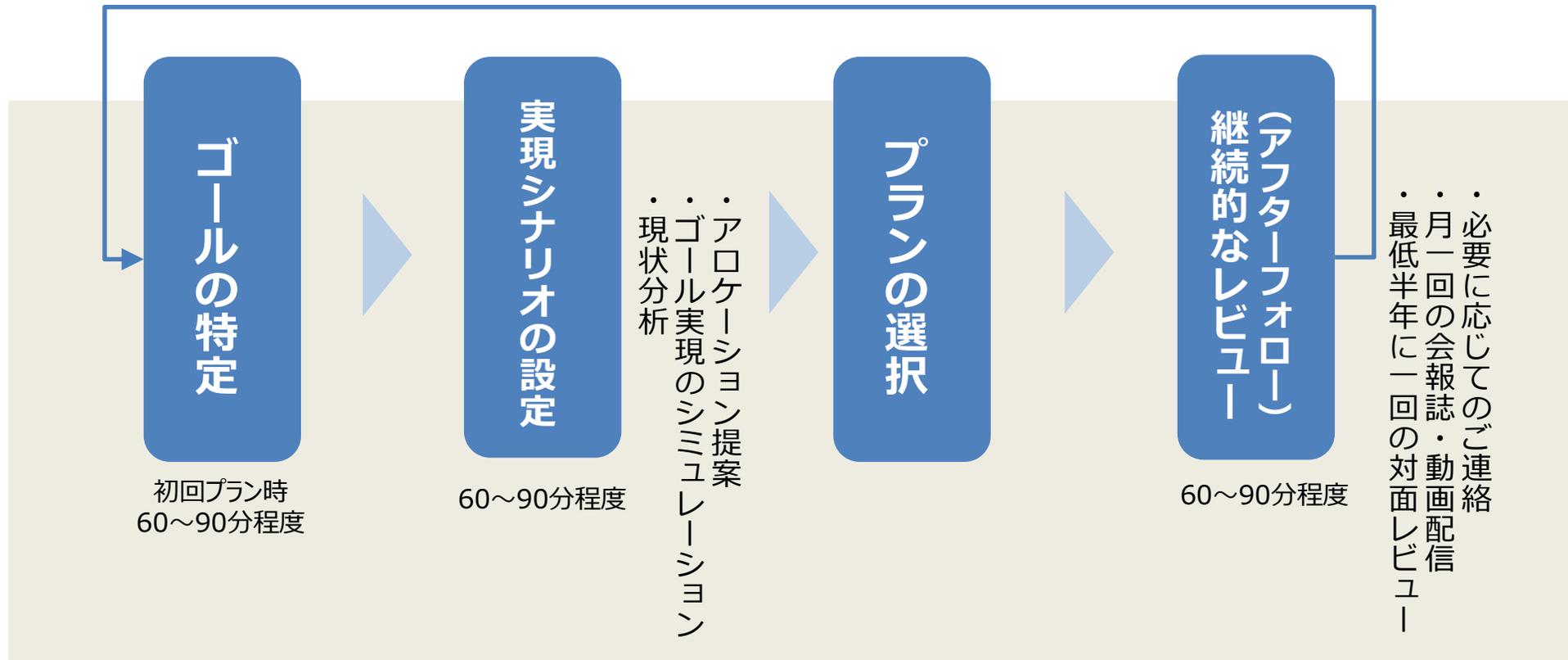
2020年3月25日

GAIA株式会社

代表取締役社長 中桐 啓貴

## 目的はライフプランの達成

「プライベートFPサービス」  
(ゴール実現のため長期的にお客様をサポートする会員制サービス)



# 使用ツール① 初回面談等

- ヒアリングシートを起点として、これまでの投資経験や現在の状況、今後の予定と希望（理想、価値観、顕在ニーズ）等をヒアリング。現状と理想のギャップからライフプランにおける課題を発見する。
- プランニングで相続税の算出等必要な場合は、各証券会社提供のツールを利用。
- 家計の見える化ツールとして「キャッシュフロー表」を活用。状況を視覚的に捉えられることで、顧客自身の理解や判断をサポート。

## 「ヒアリングシート」

無料個別相談にお越しになるお客様へ 「ヒアリングシート」ご記入のお願い

この度は、ガイア株式会社の無料個別相談へお申込みを賜り、誠にありがとうございます。お客様の現在の資産配分や運用に対するお考えについて事前に教えていただく事で、ご資産全体から見たリスク資産の割合や、ライフプランに応じた長期的な視点からの分析・アドバイスを提供したいと考えております。お客様に最適なコンサルティングのため、可能な範囲で構いませんのでご記入にご協力をお願いいたします。

ご記入年月日： 年 月 日

1. 基本情報について

ご相談者さまのお名前、ご年齢についてご記入ください。

お名前	ふりがな	生年月日	西暦	年	月	日	年齢	歳

ご相談者さまの家族構成に当てはまる方の口欄にチェック(☑)をつけ、年齢等についてご記入ください。

<input type="checkbox"/>	配偶者	歳	<input type="checkbox"/>	第3子	歳	既婚/未婚	
<input type="checkbox"/>	第1子	歳	既婚/未婚	<input type="checkbox"/>	その他	歳	続柄( )
<input type="checkbox"/>	第2子	歳	既婚/未婚	<input type="checkbox"/>	その他	歳	続柄( )

2. ご世帯の資産配分をご確認の上、それぞれの保有資産をご記入ください。

	預貯金	投資信託	株式	債券	その他
ご本人	万円	万円	万円	万円	万円
配偶者	万円	万円	万円	万円	万円

※その他には、家賃保険・金などをご記入ください。

3. 家計の収支状況について

世帯の収入・支出状況についてご記入ください。

① 給与・年金収入(年間合計額)

ご本人	万円
配偶者	万円

② その他の収入(アパート収入、分配金・配当収入等)

	収入の内容	年収
1)		万円
2)		万円

③ 月間の家計の支出をご記入ください。

項目	月間支出額	主な内容
基本生活費	万円/月	食費・被服費・趣味/娯楽費など
住居費	万円/月	住宅ローン、家賃、固定資産税
教育関連費	万円/月	授業料、習い事など
その他雑費	万円/月	お小遣いなど

④ その他1度/数年単位で必要になる大きな支出をご記入ください。リフォーム、車、旅行などが含まれます

	支出の内容	1回の金額	時期/頻度
1)			
2)			

裏面のご記入もよろしくお願いいたします。

## 「LIFE PLAN INNOVATION」

相対策

相続人を人数選択してください。

相続財産: 15,000万円

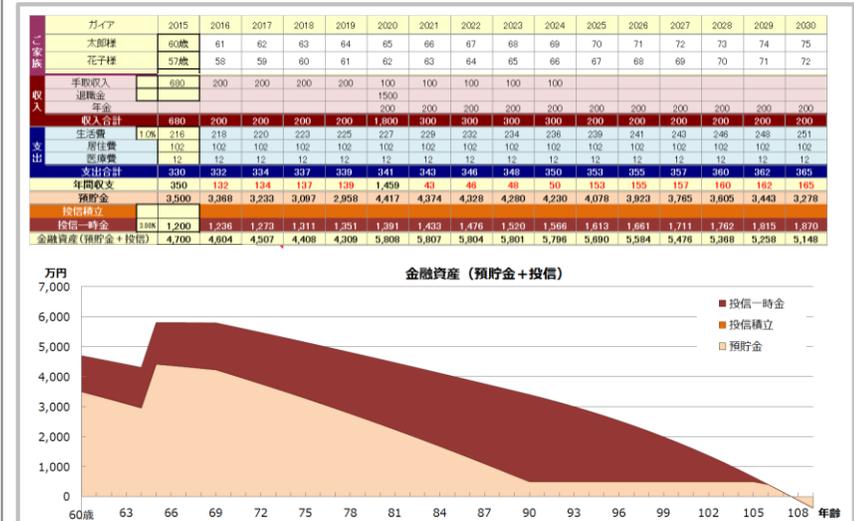
うち生命保険金: 1,000万円

うち死亡退職金: 万円

課税価格合計額: 14,000万円

入力完了

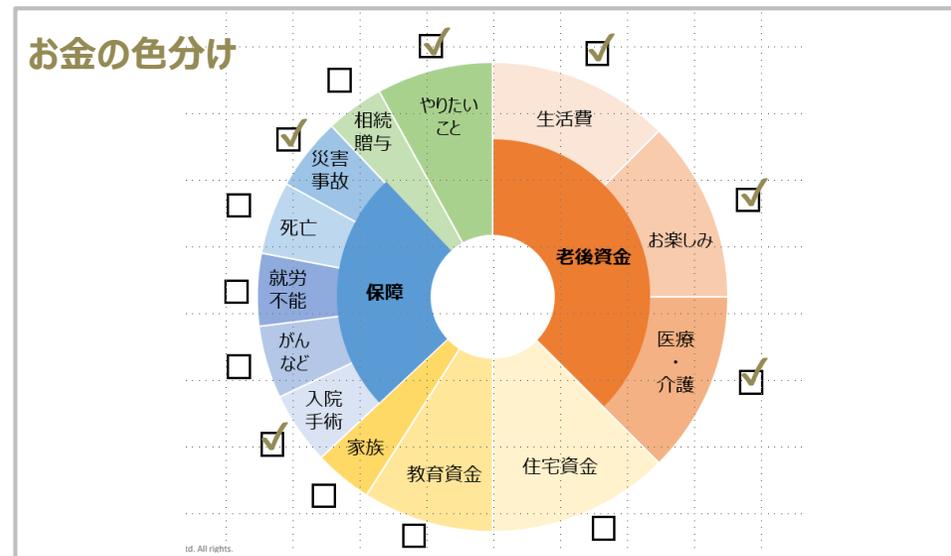
## 「キャッシュフロー表」



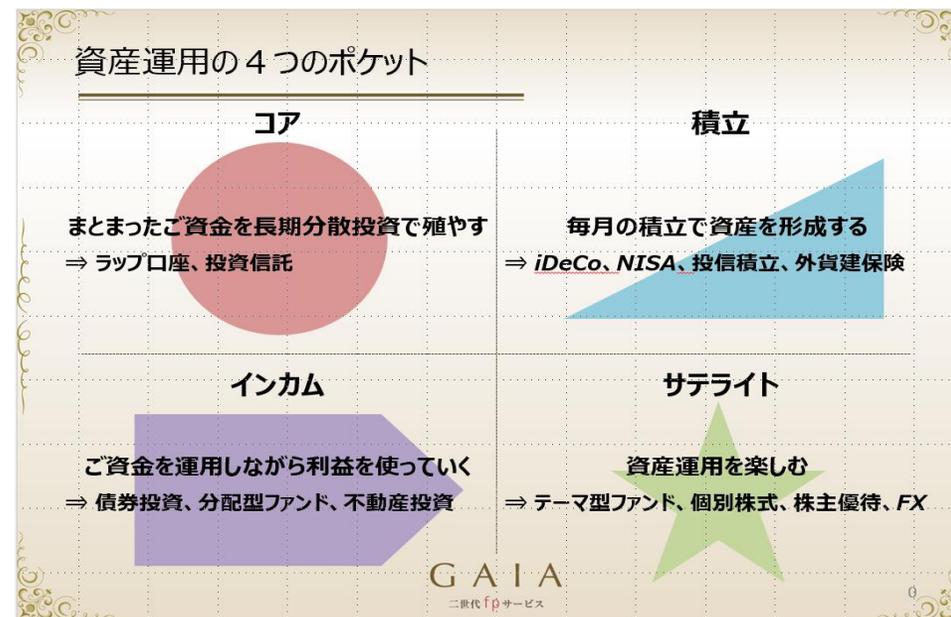
# 使用ツール③ 提案面談

- 初回面談にてヒアリングした顧客意向をベースに、ライフプランの課題を解決するソリューションを提案。現状および今後入ってくるお金をどのように活用していくか整理する「お金の色分け」や、資産運用を目的別に捉え、具体的手段を紹介する「4つのポケット」等の資料を活用。
- 各種ツールでBefore/Afterを示すことによってソリューションの効果の視覚的理解を促す他、複数のソリューションを用意し、シミュレーションしながら顧客と一緒に最善策を比較・検討する。

## 「お金の色分け」

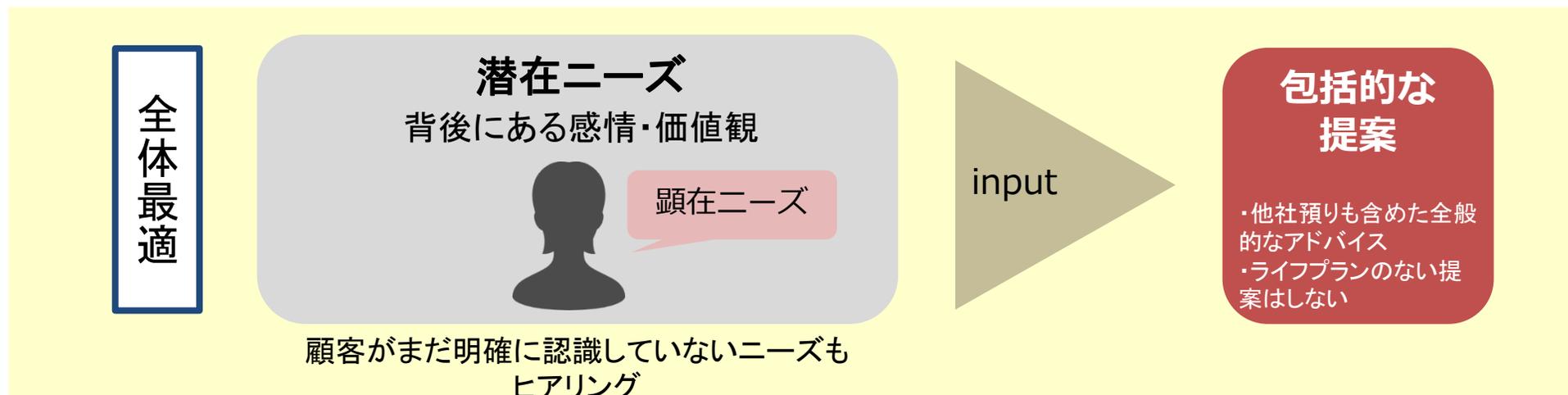
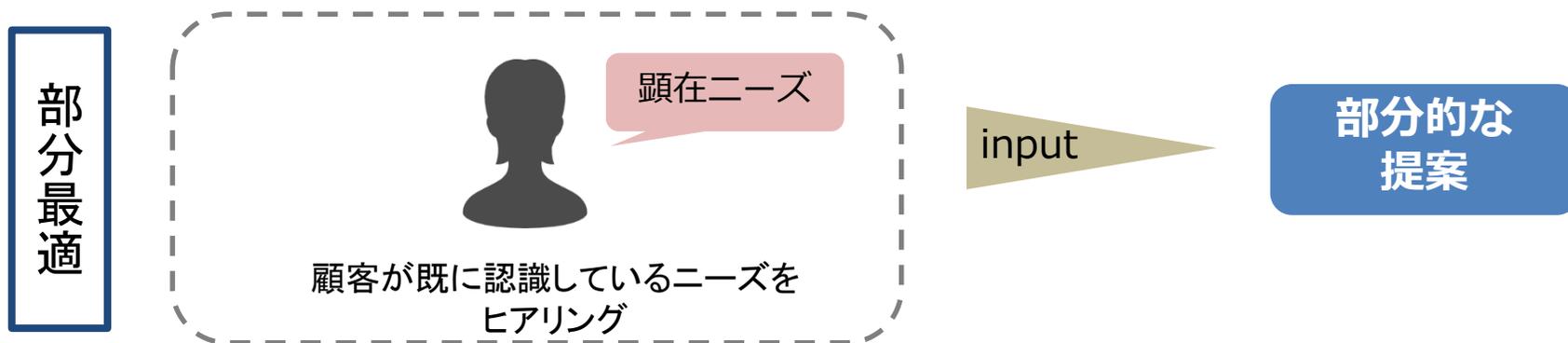


## 「資産運用の4つのポケット」



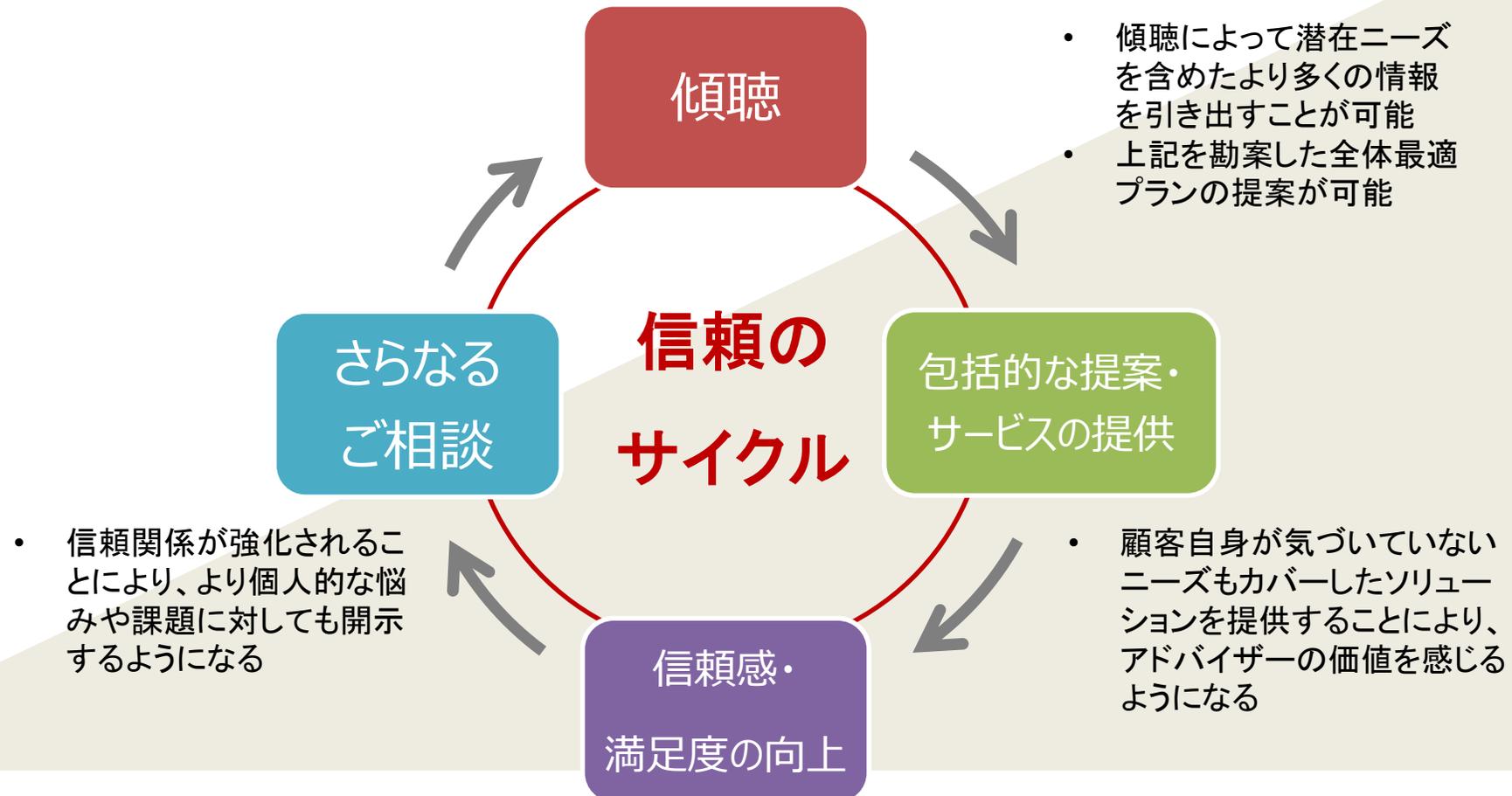
## 部分最適から全体最適へ

- 目に見えるニーズだけでなく潜在ニーズまで汲み取ることで、真に顧客にふさわしいサービスの提供が可能



## 顧客にふさわしいサービスを提供することで信頼関係が強化

- 顧客の状況は随時変化、定期的にも実施することが大切



## 【事例紹介】 長期的にお客様に寄り添うサービスを提供

【事例】  
50代男性（当時）



- ・ 奥様、お子様と同居
- ・ 独学で株式投資などを経験

## 多岐に渡るお悩みに対し、各種専門家とも連携しながら解決

## ファイナンシャル・プランニング

ご相談

契約

- ・ 早期退職をしたいが、今の資産状況で生活が成り立つのか
- ・ 運用だけでなく老後の生活設計を含めたトータルなアドバイスが欲しい

- ・ 既存の金融機関に私生活までさらけ出して相談するのは難しい

## アフターフォロー

奥様と来社

定期面談

- ・ 無事早期退職ができ、家庭のために時間が使えているとのこと

- ・ 専門家の見解も踏まえながら、ご家族も含め方針を検討
- ・ マーケット変動時にはレポート配信やお電話にてサポート

臨時相談

【不動産】  
・ 保有している不動産をどのように活用したらいいか

・ 株式市場が大きく下落しているが大丈夫か、心配だ。

## 二世世代プランニング

奥様、お子様と来社

定期面談

- ・ お子様のプランニングを行い、資産形成をお手伝い（積立をスタート）