



FIWA®代表理事より 「金融アドバイザーへの期待に応えるために」



寄稿: **みんなのお金のアドバイザー協会～FIWA®協会**
副理事長 **原田 武嗣**

「みんなのお金のアドバイザー協会～FIWA®」の認定正会員になり、「FIWA®倫理規範および職業行為基準」の遵守することは、金融アドバイザーが顧客の信頼を獲得し、相談者への価値を高める最善の方法です。

職業倫理に非常に厳しいグローバルな証券アナリスト団体、CFA 協会が今年出版した刊行物、“Earning Investors’ Trust”（「投資家の信頼を獲得する」）（注1）を参考にして、金融アドバイザーの立ち位置を再確認し、今、金融アドバイザーに期待されることは何か考えてみましょう。

“Earning Investors’ Trust”はGreenwich Associatesの協力を得て、CFA協会が南北アメリカ、欧州、中東、アフリカ、日本を含むアジア太平洋地域の個人投資家および機関投資家を対象（注2）として、2019年10月から11月に実施した投資家の信頼についての世界的調査結果をまとめたものです。以下では本調査報告の一部を紹介し、金融アドバイザーが顧客の信頼を獲得し、相談者への価値を高めるヒントとします。

<ポイント1>

残念なことに、

- 金融サービスへの個人投資家の信頼度は低水準です。
- 「最善の顧客利益の追求」が最も重要です

金融サービスについての個人投資家の信頼度はインド、中国、南ア、UAEでは6割を上回っていますが、欧米を含め、その他地域では信頼度は必ずしも高くありません。特に日本で





長期投資仲間通信「インベストラ이프」

の信頼度は27%でオーストラリアの24%に次ぐ低水準となっています（図表1）。

一方、個人投資家が金融アドバイザーを選ぶ際の基準として「最善の顧客利益の追求」が最も重要となっています（図表2）。

<ポイント2>

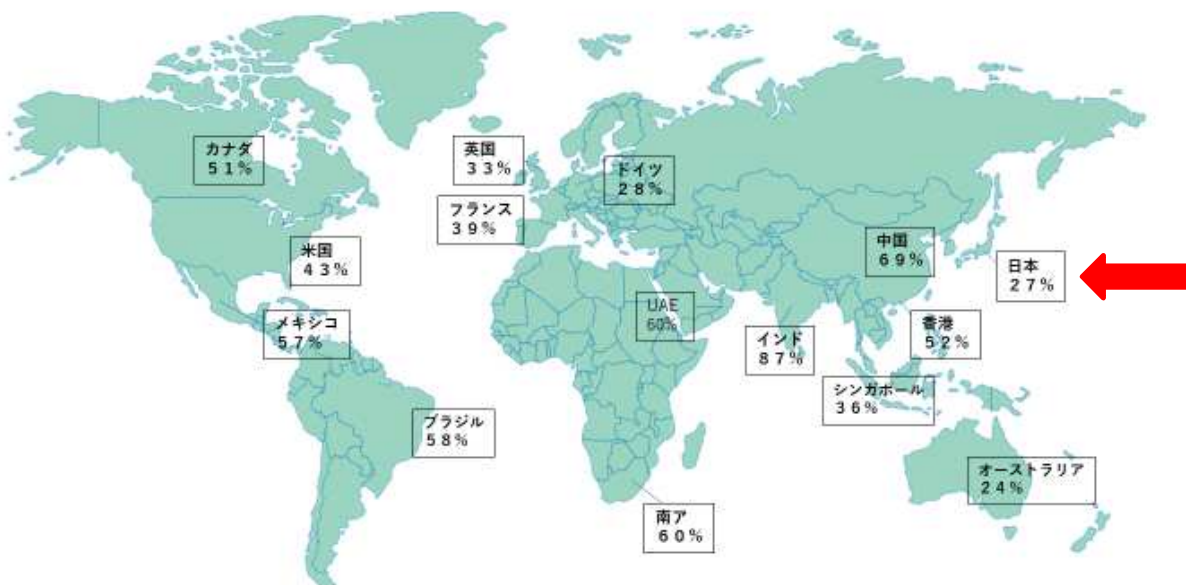
- 金融アドバイザーはある程度信用されていますが改善の余地は大きい
- 個人投資家が信頼するアドバイザーは、コロナ感染拡大の市場混乱時の経験を含めて、主として、金融アドバイザー（人間の知能）であり、ロボアドバイザーは主流ではない

金融アドバイザーは医者や会計士ほど信頼されてはいませんが、法律家や修理工程度には信頼されています。なお、政治家の信頼は極端に低くなっています（図表3）。

一方、個人投資家の金融アドバイザー（人間の知能）への信頼は7割以上と高く、ロボアドバイザーは10%弱に留まっています。なお、AIを使用するファンドへの投資については、個人投資家の約三分の一が関心を持っています（図表4）。

また、コロナ感染拡大の市場混乱時の経験をしてからも、6割程度の個人投資家が金融アドバイザー（人間の知能）に信頼を寄せています（図表5）。

（図表1）金融サービスへの個人投資家の市場別信頼度

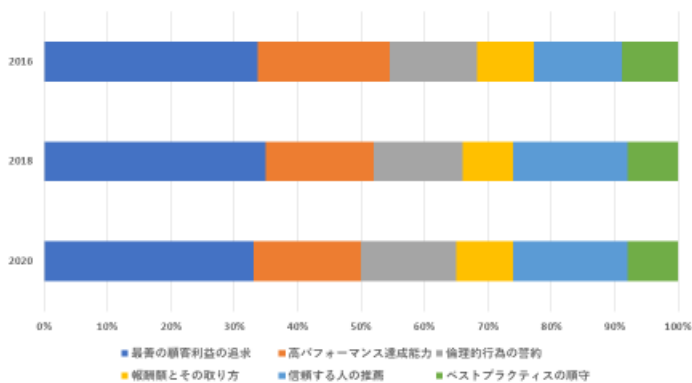


（出所）Earning Investors' Trust How the Desire for Information, Innovation, and Influences is Shaping Client Relationships ©2020 CFA Instituteより翻訳作成



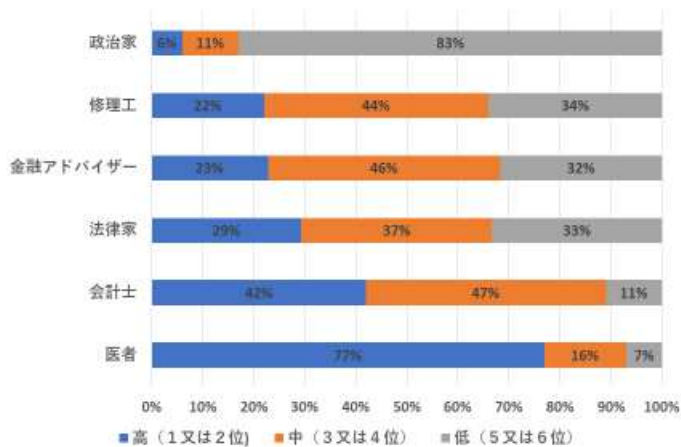
長期投資仲間通信「インベストラ이프」

(図表2) 個人投資家が金融アドバイザーを選択する際の基準



(出所)Earning Investors' Trust How the Desire for Information, Innovation, and Influences is Shaping Client Relationships ©2020 CFA Instituteより翻訳作成

(図表3) 職業別信頼度

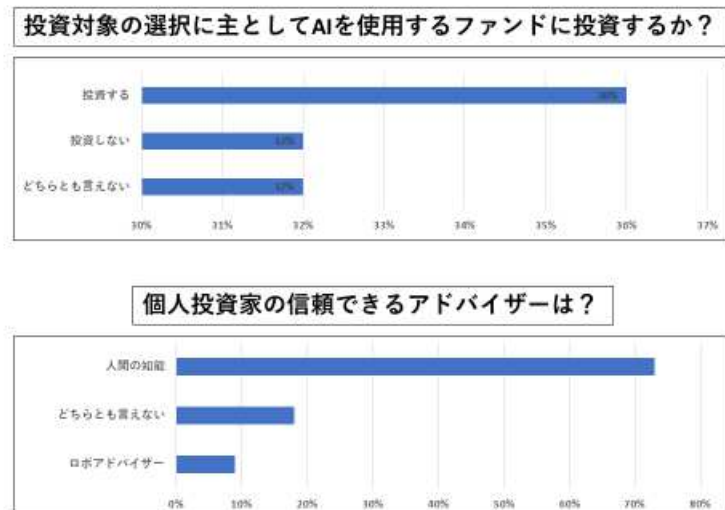


(出所)Earning Investors' Trust How the Desire for Information, Innovation, and Influences is Shaping Client Relationships ©2020 CFA Instituteより翻訳作成



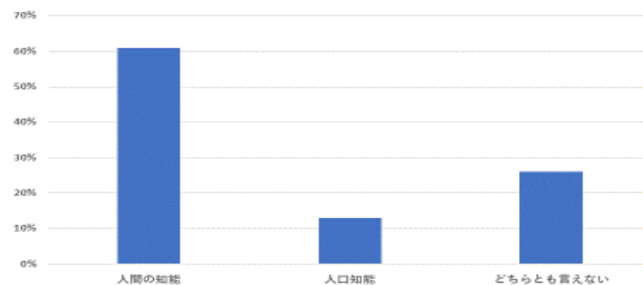
長期投資仲間通信「インベストラ이프」

(図表4) 個人投資家は人工知能(AI)と人間の知能(HI)のどちらに信頼を置くか？



(出所)Earning Investors' Trust How the Desire for Information, Innovation, and Influences is Shaping Client Relationships ©2020 CFA Instituteより翻訳作成

(図表5) コロナウイルス感染拡大による市場混乱を受けて、人口知能と人間の知能のどちらを信頼するか？



(出所)Earning Investors' Trust How the Desire for Information, Innovation, and Influences is Shaping Client Relationships ©2020 CFA Instituteより翻訳作成

<ポイント3>

- CFA 協会「信頼の方程式」によれば、投資家の信頼を築き、投資家にとっての価値を高めるためには、信頼性とプロフェッショナリズムの要因を高めることが重要です。そしてそのためには、8つのステップを実践することが必須です。

CFA 協会の”Earning Investors' Trust”の調査結果よれば、7割以上の個人投資家、機関投資家が、専門家に「相応しい資格の保有」、「トラックレコード」、「行動規範」など信頼性に関わる要因が重要とみなしています。

また、プロフェッショナリズムに関わる要因として、「継続教育の実施」が重要であると6



長期投資仲間通信「インベストラ이프」

～8割の個人投資家や機関投資家がみなしています。

一方、価値の源泉となる「顧客利益の優先」および「利益相反や報酬に関する透明性」については不十分とみなされています(図表6)。「信頼性とプロフェッショナリズムを高める8つのステップ」は図表7の通りです。そして、信頼と顧客への価値は密接な関係があります。信頼は顧客への価値のなくしてはあり得ず、信頼の伴わない価値の創造は長続きしません。

特定非営利活動法人「みんなのお金のアドバイザー協会～FIWA®」の「認定正会員の認定要件」、中でも「倫理規範および職業行為基準」(注3)の遵守は、概ねこの8つのステップに沿ったもので、生活者/個人投資家の信頼を築き、生活者/個人投資家に真の価値を生むものです(注4)。

(注1) Earning Investors' Trust How the Desire for Information, Innovation, and Influences is Shaping Client Relationships ©2020 CFA Institute

(注2) 個人投資家3,525名、921の機関投資家を対象とした。25歳以上で資産額US\$10,000以上の個人投資家、運用資産額US\$5,000万以上の年金基金、基金・財団、保険会社、ソブリン・ウエルス・ファンドが対象。

(注3) 特定非営利活動法人「みんなのお金のアドバイザー協会～FIWA®」のWebsite参照

(注4) 2020年3月5日発行 vol.207 インベストラ이프特集4「I-OWA マンスリー・セミナー講演より プロフェッショナリズムとFIWAの倫理規範および職業行為基準」を合わせてご参照ください。



(図表6) CFA協会信頼の方程式

$$\text{信頼性} + \text{プロフェッショナリズム} = \text{信頼と価値}$$

| 信頼性 | | プロフェッショナリズム | |
|-------------|-------|-------------------------------------|-------|
| 資格保有の有用性 | | <競争力> 継続教育を実施していると信頼する | |
| 個人投資家 | 機関投資家 | 個人投資家 | 機関投資家 |
| 73% | 73% | 82% | 95% |
| トラックレコードを重視 | | 継続教育を実施すると資産管理能力が向上する | |
| 個人投資家 | 機関投資家 | 個人投資家 | 機関投資家 |
| 77% | 74% | 66% | 63% |
| 行動規範 | | <価値> アドバイザー/アセットマネジャーは顧客利益を常に優先している | |
| 個人投資家 | 機関投資家 | 個人投資家 | 機関投資家 |
| 84% | 93% | 35% | 25% |
| | | アドバイザー/アセットマネジャーの透明性が高い(利益相反/報酬) | |
| | | 個人投資家 | 機関投資家 |
| | | 53% | 40% |

(出所)Earning Investors' Trust How the Desire for Information, Innovation, and Influences is Shaping Client Relationships ©2020 CFA Instituteより翻訳作成

(図表7) 信頼性とプロフェッショナリズムを高める8つのステップ

<信頼性>

- 1.強力なブランドアイデンティティを維持し、ブランドプロミスを順守する
- 2.尊敬される業界団体の資格を持つ専門家を雇用する
- 3.能力を実証するための長期的な実績の構築に焦点を当てる
- 4.行動規範を採用して、倫理に対するコミットメントを強化する

<プロフェッショナリズム>

- 5.手数料、セキュリティ、利益相反に関する透明性と明確性を向上させる
- 6.明確な表現を使用して、顧客利益が第一であることを示します
- 7.投資に関する知識を向上させるため継続的な専門能力開発を実践していることを示す。
- 8.顧客が大切にしている価値への献身を示す

(出所)Earning Investors' Trust How the Desire for Information, Innovation, and Influences is Shaping Client Relationships ©2020 CFA Instituteより翻訳作成