

第3部 金融検査・監督等

第8章 業態横断的な検査・監督をめぐる動き

第1節 検査・監督のあり方の見直し

「金融検査・監督の考え方と進め方(検査・監督基本方針)」(2018年6月公表)を踏まえ、「検査マニュアル廃止後の融資に関する検査・監督の考え方と進め方(2019年12月)」(以下、「融資DP」という。)を公表し、「金融検査マニュアル」を廃止した。そのうえで、コンプライアンス・リスク管理、フィデューシャリー・デューティー、ITガバナンス等の分野において、横断的なモニタリングを実施し、課題や取組事例等を以下のとおり、公表した。

また、融資DPの公表にあわせ、金融機関が信用リスクを的確に引当に反映する方法を検討する際に生じる様々な悩みや課題について、金融庁・公認会計士協会・日本銀行で議論するための相談窓口を金融庁に設置した。

- ・コンプライアンス・リスク管理に関する傾向と課題(2020年7月公表)
- ・投資信託等の販売会社による顧客本位の業務運営のモニタリング結果(2020年7月公表)
- ・金融機関のITガバナンス等に関する調査結果レポート(2020年6月公表)
- ・金融機関のシステム障害に関する分析レポート(2020年6月公表)
- ・金融分野のサイバーセキュリティレポート(2020年6月公表)

上記の取組みについて、組織として品質管理を行う観点から、外部第三者による金融機関の評価を把握するとともに、職員アンケートによる自己評価を実施した。金融機関からは、現在の検査・監督の方向性について、概ね良好な評価を得たが、モニタリング結果の金融機関への還元方法や資料提供に関する負担感について意見があった。他方、職員アンケートを通し、コンプライアンス・リスクやITガバナンスといった分野ごとの「考え方と進め方」をモニタリング・対話において、より効果的に活用する方法を検討していく必要性や、各モニタリングチームがより緊密に連携し重要性に応じたモニタリングを行う体制、人材の組織的な育成等に係る課題が明らかになった。

なお、2020年2月後半以降、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、検査については、金融機関職員との接触の回避や金融機関の負担を軽減し円滑な金融機能の発揮を促す観点から、中止・中断等の判断や、リモートによ

る検査を試行するなどの対応を行ってきた。今後、検査の実施については、遠隔会議システムなどのリモート手法の更なる活用などの改善が求められている。

第2節 実践と方針に基づく金融モニタリング

I 経緯等

金融庁では、総合政策局・監督局が緊密に連携し、オンサイト・モニタリング（立入検査）とオフサイト・モニタリング（ヒアリングや資料の徴求等）を効果的・効率的に組み合わせることにより、金融機関や金融システムに対するより深度ある実態把握に努めてきている。2019 事務年度は、金融庁全体の方針として、「令和元事務年度 実践と方針」を公表し、これに基づきモニタリングを実施した。

II 実践と方針に基づく 2019 事務年度のモニタリング

第1部第2章第1節で記載した通り、「利用者を中心とした新時代の金融サービス～金融行政のこれまでの実践と今後の方針～（令和元事務年度）」においては、以下の3つの重点施策、そしてこれを実現していくために必要な国際的な取組みと金融庁自身の改革という「3+2」の取組みを取りまとめた。

- 1 金融デジタライゼーション戦略の推進
- 2 多様なニーズに応じた金融サービスの向上
- 3 金融仲介機能の十分な発揮と金融システムの安定の確保
- +1 世界共通の課題の解決への貢献と国際的な当局間のネットワーク・協力の強化
- +2 金融当局・金融行政運営の革命

これを踏まえ、金融仲介機能の十分な発揮と金融システムの安定の確保といった観点から、金融モニタリングにおいては、以下の取組みを行った。

1. 預金取扱金融機関

(1) 大手銀行グループ

- 拡大する海外事業の実態を把握するため、海外拠点の現地調査や現地当局との意見交換を高頻度で実施したほか、大手銀行に共通する重要課題（海外投融資管理、外貨流動性リスク管理、大口個社管理等）について、リスク管理の高度化に向けた対話を実施した。2020年3月以降は、コロナ禍の影響が広がる中、市場リスク管理や外貨資金繰りの状況、金融仲介機能の発揮状況等について集中的にモニタリングを実施した。（詳細は第9章第3節「預金取扱等金融機関に対する金融モニタリング」に記載）。

(2) 地域金融機関

- 人口減少など経営環境が厳しい中、「持続可能な収益性」や「将来にわたる健全性」に課題がある金融機関に対して、新たな「早期警戒制度」に

基づくモニタリングを実施したほか、経営とガバナンスの向上に資する主要論点（コア・イシュー）に基づく対話を実施した（詳細は第9章第3節「預金取扱等金融機関に対する金融モニタリング」に記載）。

2. 保険会社

- 損害保険会社について、2年連続で台風等による複数の大規模自然災害が発生したことを踏まえ、自然災害リスクへの対応状況について実態把握とモニタリングを実施。
- 大手生命保険会社や大手損害保険会社について、海外子会社の管理を含めたグループガバナンスの高度化に向けたモニタリングや対話を実施。
- 各社とも経済価値ベースの考え方を取り入れたリスク管理の高度化に取り組んでおり、金融庁としても、こうした取組みを促しているなか、「経済価値ベースのソルベンシー規制等に関する有識者会議」による報告書を本年6月に公表した。

3. 金融商品取引業者等

- 大手・ネット系・地域証券等の業態に応じ、証券会社をとりまく環境の変化を踏まえた持続可能なビジネスモデルの構築や、プリンシプルに即した実効性のあるコンプライアンス態勢等の構築状況等について、経営陣等との深度ある対話を中心にモニタリングを行った。

第3節 業態横断的な金融モニタリング

I マクロブルーデンス

金融機関の経営の健全性は、内外の経済や金融・資本市場の動向により影響を受ける。他方、個々の金融機関の行動も、総体として、経済や金融・資本市場全体に大きな影響を及ぼしうる。このため、それぞれの動向を常時把握し、金融システムの安定性確保に向けた取組みを行うことが重要である。

こうした観点から、経済・金融市場や金融機関を含む市場参加者の動向、内外環境変化等を適時に把握するとともに、金融システムの潜在的リスクや脆弱性をフォワードルッキングに調査・分析した。その上で、当該分析結果を基に、オン・オフ一体のモニタリングを通じて金融機関と対話を行い、金融機関自身によるリスク管理態勢の高度化を促進する等、金融システムの安定性確保に向けた取組みを行った。

II 金融行政上の重要テーマに関する横断的な金融モニタリング

金融行政上の重要テーマについて、業態横断的な目線で各金融機関の取組み状況等の実態把握を行った。

1. フィデューシャリー・デューティー

「顧客本位の業務運営に関する原則」の策定以降、多くの金融機関が同原則を採択して取組方針を策定した。金融機関において真に顧客本位の業務運営が行われ、取組みの「見える化」等を通じて、良質な金融商品・サービスの提供に向けた金融機関間の競争が促されることが重要である。しかし、多くの金融機関は、必ずしも顧客本位でなく収益を優先して需要を掘り起こすプッシュ型のビジネスモデルとなっているとの指摘もある。これを踏まえ、投資信託等の販売会社における顧客本位の業務運営の取組みについて実態把握を行うため、販売会社の経営陣・本部・営業現場に対してモニタリングを実施し、2020年7月に「投資信託等の販売会社による顧客本位のモニタリング結果について」を公表した（別紙1参照）。

2. コンプライアンス・リスク管理上の課題と取組み（別紙2参照）

コンプライアンス・リスク管理については、具体的な事例や、そこから抽出される課題などについて、積極的な公表を望む声が多いことを受け、2019年6月に「コンプライアンス・リスク管理に関する傾向と課題」（以下、「事例集」という。）の公表などを行ってきた。

2019事務年度においては、預金取扱金融機関（特に協同組織金融機関）、保険会社を中心に実態把握を行い、2019年6月に公表した事例集を、同事務年度に行った実態把握等の結果に基づき取りまとめた2020年7月現在の金融機関におけるコンプライアンス・リスク管理の傾向や課題等を含めて更新する形で公表した。

なお、同事務年度の実態把握の結果、依然として、経営陣を含む役職員が、法令等の既存のルールを遵守していれば足りるという発想から抜け出せずに、問題事案の発生を未然に防止できず、コンプライアンス・リスクが顕在化した事例も

見られた。引き続き、企業価値の向上につながるコンプライアンス・リスク管理に向けた真摯な努力を進める必要があると考えられる。

3. 金利指標改革への対応（LIBOR の恒久的な公表停止に向けた対応）

ロンドン銀行間取引金利（LIBOR）は、我が国においても、金融機関だけでなく、事業法人や機関投資家など多様な者に利用されているが、2021 年末以降に恒久的に公表停止される可能性が高まっている。このため、2021 年末という時限を意識して、円 LIBOR から代替金利指標への適切な移行が図られるよう、日本銀行と合同で、以下に取り組んだ。

- ・ 個別金融機関における LIBOR 参照商品・取引等の残高や、適切な顧客対応を進めるために必要な社内態勢の整備状況等の実態把握を目的とした、LIBOR 利用状況調査を実施した（2019 年 10 月実施、2020 年 3 月結果公表）。調査結果を踏まえた金融機関の移行状況のモニタリングを実施した。
- ・ LIBOR 公表停止に向けた対応の促進及び対応状況の確認を目的として、主要な金融機関の経営トップに対して、いわゆる「Dear CEO レター」を発出した（2020 年 6 月）。

また、金融庁も参加する「日本円金利指標に関する検討委員会」（事務局：日本銀行）より、2019 年 11 月に代替金利指標の適切な選択と利用に向けた市中協議の結果が公表された。市場関係者からのニーズが最も高かったターム物リスク・フリー・レート（RFR）は、算出・公表主体に選定された株式会社 QUICK より、5 月から参考値の公表が開始された。

東京銀行間取引金利（TIBOR）については、欧州ベンチマーク規制における同等性の枠組みの中で、国際的にも利用可能な金利指標となるよう、欧州規制当局との間で必要な議論を行い、2020 年 4 月に市中協議が実施された。

4. 内部監査の高度化

2019 年 6 月に公表した「金融機関の内部監査の高度化に向けた現状と課題」を踏まえ、金融機関の内部監査部門等との意見交換を実施し、各種取組みの深化を確認するとともに、内部監査の水準や規模・特性を踏まえた更なる高度化を促した。

その結果、大手金融機関では、準拠性監査からの脱却や経営環境の変化に対応した監査を志向している状況において、高度化に向けた取組みの進捗については差異があるものの、一部において、企業風土（カルチャー）に関する監査、グループ・グローバル監査態勢の強化といった分野において進展が認められたほか、IT を活用した監査手法の活用を図っている金融機関も認められた。他方で、アジャイル型監査等の機動的な監査といった分野は、検討ないし試行的実施段階にあった。

また、地域金融機関を含むその他金融機関については、経営陣の内部監査の高度化に向けた意識の高まりは認められたものの、専門人材の配置等といった抜本的な体制強化に課題が認められた。こうした中、夫々の内部監査の水準や規模・特性に応じた特徴的な取組みも認められた。

5. マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対応

経済・金融サービスのグローバル化、IT 技術の高度化等により犯罪収益が短時間に国境を越えて移転することに加え、犯罪手法も巧妙化するなど、マネー・ローンダリング及びテロ資金供与(以下、「マネロン・テロ資金供与」という。)に関する状況は複雑に変化し続けている。

2019年10月から11月にかけては、FATF審査団により我が国におけるマネロン・テロ資金供与対策に係る当局・民間事業者の取組みの有効性等のオンサイト審査が実施され、その後、同審査を踏まえた我が国のマネロン・テロ資金供与対策の現状、課題等について、FATF審査団と金融庁を含む関係省庁との議論が継続している。

こうした中、金融庁においては、「マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策に関するガイドライン」(以下、「ガイドライン」という。)に基づき、金融機関等ごとの取引実態及びマネロン・テロ資金供与対策の実施状況等に係る定量・定性情報等を踏まえ、リスクベースでのモニタリングを実施した。こうしたモニタリングを通じ、金融機関等の対応に一定の進捗が認められたが、例えば、リスクの特定・評価、継続的な顧客管理、取引モニタリング、疑わしい取引の届出等に課題・検討事項も認められており、引き続き管理態勢の向上が求められる。

また、AIを活用したシステムを構築し、各金融機関が共同利用することによりマネロン・テロ資金供与対策の高度化・効率化を検証する政府の実証事業について、関係者の支援を行った。

さらに、金融機関等がマネロン・テロ資金供与対策を円滑に進めるためには、一般利用者の理解と協力が不可欠であるとの認識に基づき、新聞紙面やスマートフォン用ニュースサイト、BS テレビ、FM ラジオ等において、金融機関等における必要な確認手続への協力を求める旨の政府広報を実施した。

(注) 上記のモニタリングの結果に関しては、「令和2事務年度金融行政方針～コロナと戦い、コロナ後の新しい社会を築く～」(補足資料・2020年8月31日公表)を参照。

6. IT ガバナンスの対話及びシステム統合等のモニタリング

2019事務年度は、2019年6月公表の「金融機関のITガバナンスに関する対話のための論点・プラクティスの整理」の中で、今後整理すべき事項としていたもののうち、「地域銀行のIT戦略・ITガバナンス」と「大手生損保のグローバルITガバナンス」について実態把握等を進めた。

こうした実態把握の結果や共通する課題等について、金融機関のITガバナンスの発揮に繋げていくために、「金融機関のITガバナンス等に関する調査結果レポート」として取りまとめ、2020年6月に公表した。

また、2019年6月公表の「金融機関のITガバナンスに関する実態把握結果(事例集)」に今回の実態把握等を通じて得られた参考事例を反映し、「事例集(令和2年6月版)」に改訂した。

このほか、システム統合・更改のプロジェクトを進めている金融機関に対して

は、過去事例等から問題が生じやすい点について気付きを促し自主的な改善を支援することに重点を置くとともに、リスクに応じたオンサイト・オフサイトのモニタリングを実施した。

7. 金融分野におけるサイバーセキュリティ強化に関する取組み

2019 事務年度は、東京 2020 オリンピック・パラリンピック競技大会（以下、「2020 年東京大会」という。）を見据え、平時における「サイバーセキュリティ管理態勢」、有事における「インシデント対応能力」の強化を通じて、金融機関のサイバーセキュリティ対策の実効性向上に取り組んだ。

平時における対応として、地域銀行、信金、信組に対しては、2019 年 9 月、サイバー対策の実効性向上に向けて、サイバーセキュリティ管理態勢の強化に関する要請を行い、脆弱性診断やサイバー演習等の活用を促進した。また、大手金融機関に対しては、グローバルな動向を念頭に、定期的な対話を通じて、グループ・グローバルの一元的な管理態勢の更なる高度化や「脅威ベースのペネトレーションテスト」（TLPT）の活用を促進した。

有事における対応として、大規模インシデントの発生に備え、金融庁主催による 4 回目の「金融業界横断的なサイバーセキュリティ演習」（Delta Wall IV）を 2019 年 10 月に実施し、金融分野のインシデント対応能力強化を図った。

また、国際的な議論への貢献・対応として、G7 や G20 といった国際的な場でもサイバーセキュリティ確保に向けた取組みを進めた。

これらの取組みについては、「金融分野のサイバーセキュリティレポート」として 2020 年 6 月に公表した。

8. 金融モニタリングにおけるデータ利活用の高度化

金融モニタリングにおけるデータ利活用の高度化に向けて、業務効率化の観点から既存の徴求データの日本銀行との一元化を、分析高度化の観点から粒度の細かいデータ（明細データ）の利活用の取組み・検討を、それぞれ進めた。

ア. 日本銀行との徴求データの一元化

金融機関における監督コスト低減の観点から、金融庁と日本銀行との間で類似しているデータを一元化する調整を行い、昨年度に引き続き、新たに 2 種類について合意した。

イ. 明細データの利活用

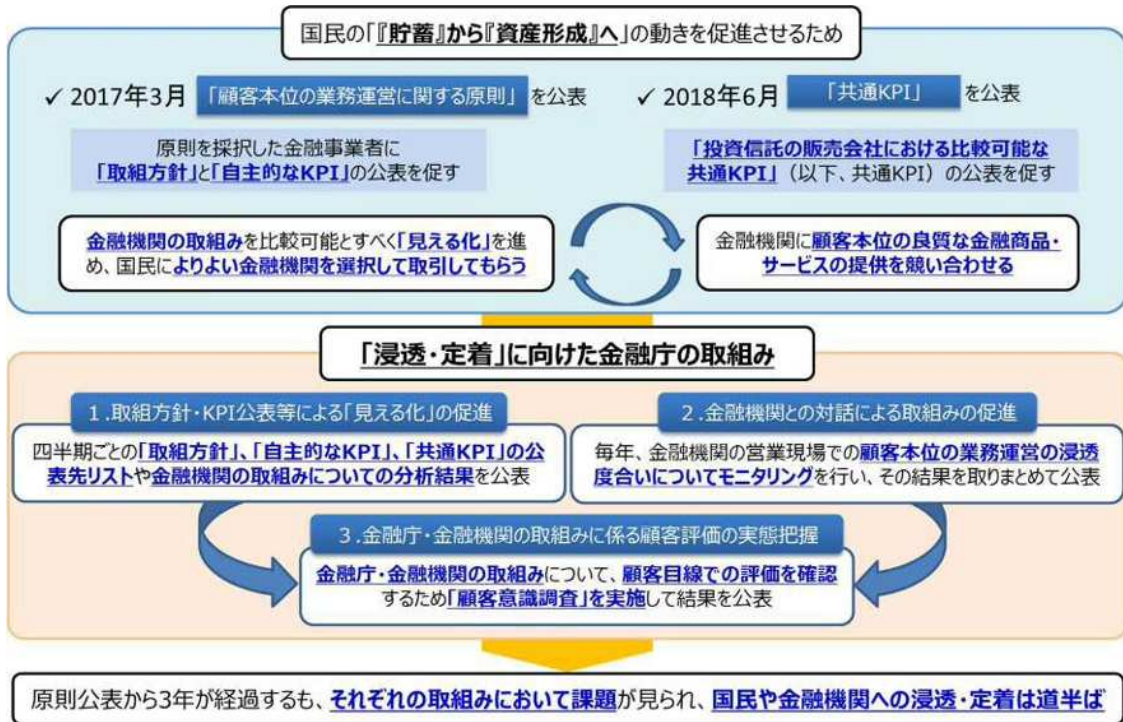
低金利環境の継続や少子高齢化を背景とした金融機関（特に地域銀行）が直面する経営課題等に関し、深度ある分析を行っていくため、一部の地域銀行から貸出及び有価証券に関する明細データを受領し当庁側が加工・分析を行う協働検証を行い、利活用の有用性ととも作成・加工等の効率化・高度化の余地を確認した。

投資信託等の販売会社による顧客本位の業務運営のモニタリング結果について

1. 金融庁によるこれまでの取組みと課題(モニタリング結果のサマリー)

金融庁では、国民の「貯蓄」から「資産形成」への動きを促進させるため、金融事業者に対して、顧客本位の良質な金融商品・サービスの提供を競い合うように促すべく、2017年3月に「顧客本位の業務運営に関する原則」¹(以下、「原則」という。)を策定・公表し、以後、①「原則」を採択した金融事業者の取組みの「見える化」の促進、②投資信託等の販売会社との対話による取組みの促進、③金融庁・金融機関の取組みにかかる顧客評価の実態把握²などを進めてきた(図表1)。

図表1 金融庁による顧客本位の業務運営の浸透・定着に向けた取組み



(資料)金融庁(金融審議会市場ワーキング・グループ事務局説明資料を一部修正)

こうした中、令和元事務年度における主要な論点についての概要は以下の通りとなっている。

¹ URL : <https://www.fsa.go.jp/news/28/20170330-1/02.pdf>

² 調査結果については、令和元年8月9日「リスク性金融商品販売にかかる顧客意識調査について」(最終報告)参照。URL : https://www.fsa.go.jp/news/r1/sonota/20190809fd/fd_kouhyou.html



(1)外貨建保険等の販売態勢について

平成 30 事務年度の販売会社へのモニタリングにおいて、特に、外貨建保険については、低金利環境下の比較優位な商品として、販売額が急増しており、それに伴い苦情の増加が認められた。このため、令和元事務年度においては、外貨建保険の販売態勢を中心に、営業現場における顧客宛提案等の実態、業績評価体系などの本部における取組みについてモニタリングを実施した。

その結果、一部には好事例も認められた一方で、業績評価体系が外貨建保険の販売姿勢に影響している可能性が窺え、当該保険の販売に過度なインセンティブを与えない評価体系の整備に課題が認められた。さらに提案プロセスにおいては、類似する金融商品との比較が可能となる分かりやすい情報提供などに課題が認められるなど、販売会社の取組みにおける深度の差は拡大している状況が把握された。また、販売方針や想定する販売対象とする顧客層を設定しないまま、金利の優位性をアピールした結果、預金と誤認したとの苦情が発生するなど、顧客保護の観点からの問題も認められた。

他方、投資信託の販売等において顧客本位の業務運営を進めている販売会社では、回転売買の抑制に伴い販売額が減少していることに加え、販売手数料率も低下傾向が止まっておらず、短期的には、それらの取組みが収益増につながっていない。そうした中、顧客本位の業務運営を進めるためには、ライフプラン設計サポートなどの提案力等の更なる向上が必要であり、長期的な視野で人材育成等への投資を継続する必要がある。上記のような外貨建保険販売をはじめとして見られる各販売会社の取組みの深度の差異は、単に販売現場等における能力の問題だけではなく、販売会社のこの分野における長期的な収益や投資等に関する経営スタンスが反映されていると推測される。

以上を踏まえ、今後、外貨建保険については、顧客保護の観点も含め、販売動向や苦情の発生状況等を必要に応じて検証していくほか、金融機関の経営方針(ビジネスモデル)を起点として、ライフプランに基づく提案力の向上に向けた業績評価体系、人材育成、品揃えや情報提供等のあり方、新たなビジネスモデルの収益性(手数料体系)といった点について、金融機関との対話により改善を進める。

(2)金融事業者の取組みの「見える化」について

販売会社を含む金融事業者の取組みの「見える化」について、平成 30 事務年度は、「原則」の採択事業者数こそ増加しているものの、「原則」の趣旨を自ら咀嚼し、実践するスタンスが欠如している事例が散見されたことから、金融庁ウェブサイト上の金融事業者リストについて、令和元事務年度は、取組成果の公表事業者のみの限定掲載とするなど、金融事業者の実効性ある取組みを促してきた。

この結果、事業者の取組成果の公表にあたり、自社の目指す方向性や将来像の顧客向けの表明や、成果指標である KPI の顧客の関心度や重要性の観点からの見直しなど、顧客に対して、自社の取組みや取組成果を分かりやすく情報発信する動きが一部で見られるようになったが、いまだ限定的であった。

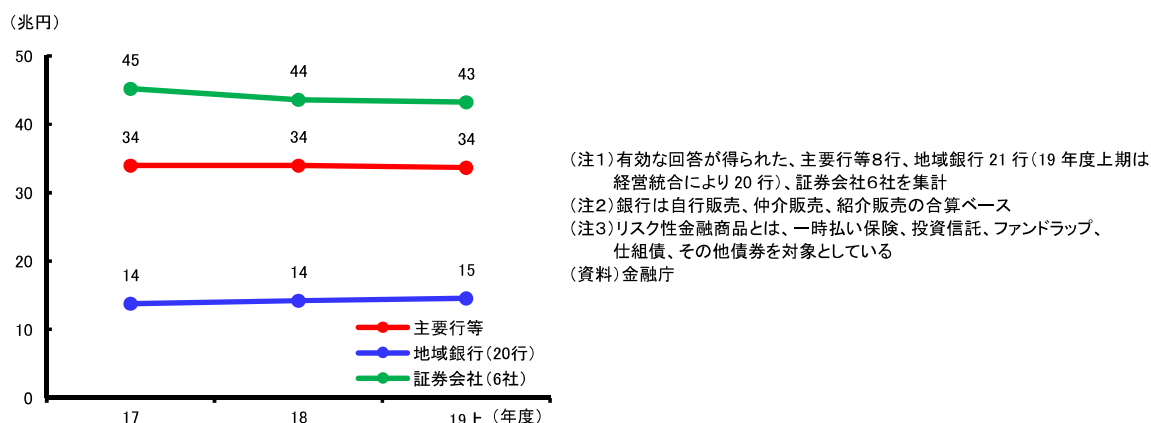
その背景としては、まずは、顧客が上記の各社の取組成果の情報を基にして、リスク性金融商品を購入する金融事業者を比較選択し、その上で、事業者がライフスタイルや各商品の想定する顧客層に基づいた提案を行い、顧客も類似する複数の金融商品を比較しながら購入するといった金融行動が一般的ではなく³、金融事業者に「見える化」を進めるモチベーションが必ずしも高くなっていないことなども、その一因かと推測される。したがって、金融事業者の「見える化」については、それが上記の顧客の金融行動の変化につながるよう、比較可能性等についての改善が必要となっている。

以上のことから、今後、金融審議会市場ワーキング・グループ(以下、「市場ワーキング・グループ」という。)での議論等も踏まえ、「原則」を踏まえた取組みの「見える化」を強化し、金融事業者間の取組みの比較可能性の改善に取り組むとともに、金融庁から、好事例等の公表のほか、金融経済教育等の取組みと連携したイベントの検討など、国民に興味を持ってもらえるような情報発信を行う。また、金融事業者による顧客本位の業務運営の取組みについて、顧客側からの評価を把握するため、顧客意識調査を実施し、その結果を踏まえ、金融事業者・金融庁の取組みについてその効果と改善すべき点を検証する。

(3)リスク性金融商品の預り資産残高の状況について

販売会社が顧客に真摯に向き合うことにより、顧客の資産運用に対するニーズをくみ取り適切な商品を提案できるようになり、結果、販売会社・顧客の双方にとって望ましい形で、リスク性金融商品の残高が増加していくことが理想であるが、「原則」公表以降の業態別(主要行等・地域銀行・大手証券等)のリスク性金融商品全体の残高推移(図表2)を見たところ、いずれの業態においても概ね横ばいで推移しており、個人の運用資産残高が順調に伸びている状況とは言えない。販売会社の取組みが、多くの国民に資産形成の重要性やそのための方法について気付きを与え、金融行動を変容させるまでには至っていないことが、こういった計数面からも窺える。

図表2 リスク性金融商品全体の残高推移



³ 平成30事務年度の顧客意識調査において、リスク性金融商品を購入する金融機関を複数比較して選択すると答えた顧客は4割、また、7割の顧客がメインで利用する金融機関を変えたことはないと答えている。さらに、7割の顧客がリスク性金融商品を購入する際、ほかの金融商品との比較説明を受けていないと回答している。

(4) 今後の対応

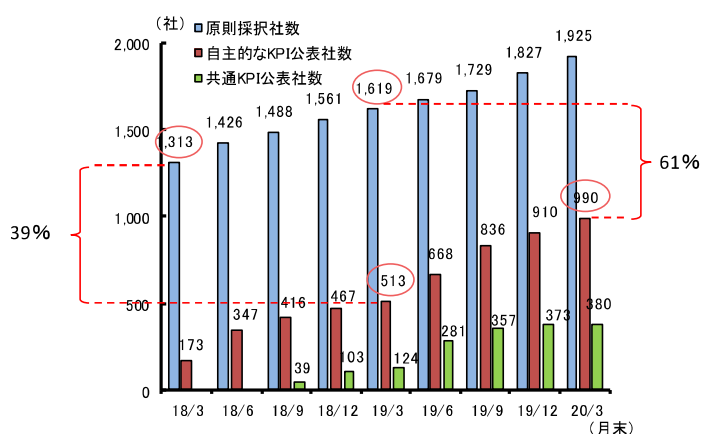
以上のようなことから、金融庁では、販売会社に対して、「原則」に基づく実効性のある取組みの実践をいかに促していくかが課題となっている。こうした課題認識のもと、市場ワーキング・グループにおいて、我が国におけるこれまでの顧客本位の業務運営の取組みについて振り返り⁴、米国の「最善の利益規則(Regulation Best Interest)」や欧州の「第二次金融商品市場指令(MiFID II)」における規制対応なども参考にしながら、今後の取組みのあり方等について議論を行った。今後、市場ワーキング・グループで出された意見等を踏まえつつ、取組みの強化や見直しを図っていく。

以下、令和元事務年度に実施した、金融事業者の取組みの「見える化」、販売会社の顧客本位の業務運営の取組みに対するモニタリング結果、顧客本位を実現する手数料体系のあり方に関する有識者に対するヒアリング結果等の詳細について紹介させていただく。なお、令和元事務年度中に発生した新型コロナウイルス感染症の影響により、販売会社の取組みについて実態把握が不十分となっている部分があるが、今後のモニタリングにおいて、補足していくこととしたい。

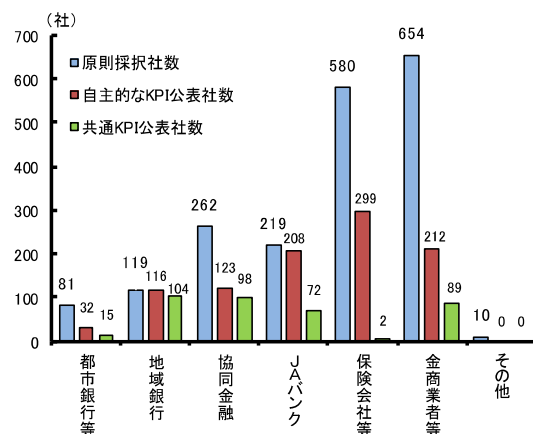
2. 金融事業者による顧客本位の業務運営の取組みの「見える化」

金融庁では、国民が、金融事業者の顧客本位の取組みの状況を比較でき、より自分にあつた金融事業者を選択し、自身の資産形成に取り組めるように、「原則」を採択した事業者に向けて、取組方針や取組成果(自主的な KPI や共通 KPI⁵)の公表(取組みの「見える化」)を求めてきた。併せて、金融事業者が取組みを促すため、「原則」を採択し、取組方針を公表した金融事業者については、事業者名とそれぞれの取組方針や取組成果の公表状況を、金融庁ウェブサイト上で公表してきた。

図表3 「原則」採択事業者数及び自主的な KPI・共通 KPI 公表事業者数



(注1)「自主的な KPI」設定社数は、取組方針やその実施状況において KPI を公表している事業者を集計
 (注2)「共通 KPI」公表社数は、3 指標の共通 KPI のうち、1 指標以上公表している事業者を集計
 (資料)金融庁



(注1)20年3月末時点
 (注2)都市銀行等には、外国銀行を含む。地域銀行は、地域銀行及びその銀行持株会社。協同金融は、協同組織金融機関等。金業者等は、金融商品取引業者等。その他には、銀行等代理業者、金融会社を含む
 (注3)JAバンクは、JAバンク全体の共通 KPI を公表している先(43)、所在する府県単位の数値を公表している先(93)、個別 JA 単位の数値を公表している先(72)と、公表単位に違いがあり。共通 KPI の公表事業者としては、個別 JA 単位での公表先のみを集計し、JAバンク全体や所在する府県単位の数値を公表している先は、自主的な KPI 公表事業者に含まれる
 (資料)金融庁

⁴ URL : https://www.fsa.go.jp/singi/singi_kinyu/market_wg/siryou/20191023/02.pdf

⁵ 投資信託の販売会社における比較可能な共通 KPI。

URL : <https://www.fsa.go.jp/news/30/sonota/20180629-3/20180629-3.html>



こうした中、「原則」公表から3年が経過し、取組方針等を公表する金融事業者は着実に増加⁶（図表3）しているものの、依然として、取組方針のみの公表に止まり、取組成果を未公表の事業者も多く、「原則」を採択すること自体が目的化していることが懸念される状況となっている。

こうした状況を踏まえ、金融庁では、令和元事務年度には、取組方針を公表の上、取組成果を公表している事業者のみ、事業者リストに記載することとし、顧客本位の業務運営の実効性ある取組みを促した。その結果、「原則」採択事業者に占める取組成果公表事業者の割合⁷は、2020年3月末時点で過半を超える61%まで増加しており、2019年3月末時点の39%から改善が図られている。

しかしながら、取組方針や取組成果を公表している事業者の公表内容を確認したところ、多くの金融事業者では、「原則」を実現するための取組方針が、依然、概念的な内容に留まっているほか、取組成果の公表にあたり、自社の目指す方向性や将来像の顧客向けの表明や、成果指標であるKPIの顧客の関心度や重要性の観点からの見直しなど、顧客に対して、自社の取組みや取組成果を分かりやすく情報発信する動きは限定的となっている。加えて、情報へのアクセスという観点では、一般の顧客が取組方針やKPIの公表ページにアクセスしやすいように配慮して掲載する動きも限定的となっている。

こうした中、取組方針や取組成果を公表している金融事業者の中で、創意工夫を行い、好事例⁸と評価できるケースが見られたので紹介したい。

■ 顧客本位の業務運営を企業理念として根付かせる行動の表明（いちよし証券の事例）

当社では、内容が複雑で理解が難しいと思われる商品や明らかに中長期の資産形成にそぐわないと思われる商品などは、たとえ売れ筋商品であっても取扱わないとの方針を社内外に明確にするとともに、こうした方針に基づいて選んだ商品を顧客ニーズに沿って提案していく取組みを長年に渡り継続していくことで、顧客本位の業務運営の考えを販売員に浸透させていこうとする取組みが見られた。

■ 長期分散投資の有効性等を示す「運用損益別顧客比率」の公表（地域銀行や直販を行っている投資運用業者の事例）

共通KPIの一つである「運用損益別顧客比率」を使って長期分散投資の有効性を示すために、長期投資を行っている顧客やバランス型ファンドを保有している顧客、積立投資を行っている顧客の「運用損益別顧客比率」を算定し、販売方針に紐づけた取組成果指標（自主的なKPI）として公表する取組みが見られた。また、別の販売会社において、当該指標は投資信託を保有している顧

⁶ 2020年3月末時点で、原則の採択、自主的なKPI、共通KPIの公表事業者数は、それぞれ1,925社（前年同期比306社増加）、990社（同477社増加）、380社（同256社増加）となっている。

⁷ 通常、「原則」採択から1年経過後には取組成果が出ると考えられるため、「原則」採択から1年経過後に取組成果を公表している事業者の割合を評価指標とし、以下の基準日で算定して比較したもの。

・2019年3月末：39%（＝自主的なKPI公表事業者数（19/3末）513社／原則採択社数（18/3末）1,313社）

・2020年3月末：61%（＝自主的なKPI公表事業者数（20/3末）990社／原則採択社数（19/3末）1,619社）

⁸ 本稿において取り上げた取組み事例は、顧客本位の業務運営を取り組む際の参考事例として紹介したものであり、各取組みの成果等を評価したものではない。また、今回紹介した事例以外にも、類似の取組みを既に行っている金融機関もあり得る点には留意願いたい。

客のみを対象としているため、売却・償還したファンドも含む顧客全体の「運用損益別顧客比率」を算定し、自主的な KPI として公表する取組みが見られた。

今後、金融事業者の取組みの「見える化」の向上に向けて、現在、取組方針を公表している事業者において、各原則や原則の内容を具体的に列記した(注)⁹に対する具体的な取組内容を明確にしていない先が散見されるため、市場ワーキング・グループでの議論を踏まえながら、更なる取組みの強化を図っていくことが必要であると考えます。

3. 販売会社による顧客本位の業務運営の取組みの実態把握

金融庁では、投資信託等の販売会社における、顧客本位の業務運営の取組みについて実態把握を行うため、販売会社の経営陣・本部・営業現場に対してモニタリングを実施した。以下、主要な販売会社(主要行等 10 行、地域銀行 26 行¹⁰及び証券会社 13 社¹¹)における顧客本位の業務運営に向けた取組状況について報告する。¹²

(1) 提案プロセス

主要な販売会社では、長期分散投資提案の実践を標榜し、ライフプランのコンサルティングなどの提案力の充実に力を入れている。しかしながら、多くの販売会社において、以下のような課題が認められており、その取組みが営業現場に徹底されているとは言えない状況となっている。

- ・ 分散投資のベースとなるモデルポートフォリオ¹³がなく、顧客宛提案が個々の販売員の技量や感覚に委ねられており、販売員間で提案内容や質にバラツキが生じている。
- ・ 研修等により分散投資の重要性は理解しているが、ポートフォリオ提案を行うための具体的なノウハウを十分に有していない販売員が多く見られる。
- ・ 適合性判断の社内ルールは、商品単体のリスクと顧客属性の適合性確認の規定に留まり、顧客の分散投資ポートフォリオが顧客属性に適合しているかとの観点には達していない。

これらの結果、顧客属性に適した長期分散投資提案が十分に行われていないケースが多く見られている。また、ライフプランに基づく提案を謳いながら、顧客資産全体に関する提案ではなく、「遺す資産」に色分けされた一部資金に対して、外貨建保険などの個別商品を販売するケースが多く見られており、顧客のポートフォリオが外貨建保険に偏ってしまう状況も生じている。¹⁴

⁹ 例えば、原則 5 「重要な情報の分かりやすい提供」においては、重要な情報として含まれるべき具体的な項目(販売・推奨等を行う金融商品の基本的なリスク・リターン、選定理由、第三者から受け取る手数料等を含む利益相反の内容等)を列挙している。

¹⁰ 対象の地域銀行(26 行)は、全地域銀行(104 行)の 2019 年 3 月末のリスク性金融商品(一時払い保険、投資信託、仕組債、その他債券)の預り資産残高の 57%を占める。

¹¹ 大手・準大手証券会社 4 社と銀行系証券会社 4 社(以下「大手証券等」という。)、及びネット系証券会社 5 社。

¹² 新型コロナウイルス感染症の影響により、一部販売会社についてはモニタリングの中断を余儀なくされたが、今後のモニタリングで補足していく。

¹³ モデルポートフォリオとは、顧客属性を踏まえた長期分散投資の基準となる商品カテゴリーの組み合わせを示したポートフォリオ。

¹⁴ 地域銀行の営業店ヒアリングにおいて、販売員の預り資産残高上位顧客 5 名のリスク性金融商品のポ

こうした中、顧客の長期分散投資にとって最善の提案を目指すべく、提案プロセス全体を改革し、一貫性のある仕組みの構築を目指す事例が見られたので以下に紹介する。

■ モデルポートフォリオ設定等による提案プロセス全体の改革(福岡銀行の事例¹⁵)

当行では、販売員が長期での資産形成ニーズのある顧客に対し投資信託を提案する際、単品ではなくポートフォリオ(分散投資)での保有を提案するようにしている。その際、販売員の個人技量に過度に依存せず、当行が構築したモデルポートフォリオをベースにした提案¹⁶を行い、提案水準の向上や均質化を図っており、こうしたサービスを通じて、顧客満足度の向上や取引金額の増加に繋がっている。また、顧客への提案にあたり、顧客の商品への適合性を、商品単体のリスクではなく、ポートフォリオ全体のリスクで判断するような社内ルールを定めている。

また、当行では、顧客に提案するポートフォリオ組み入れ商品のラインナップに最善の商品を選定するための仕組みも構築している。具体的には、国内の販売会社で購入可能な全公募投資信託を独自のカテゴリー別に定量評価を行い、その評価における優良銘柄に定性評価を加えて組み入れ商品として選定している。月次での組み入れ商品のモニタリングをはじめ、商品・評価の見直しも随時行っており、可能な限り最善銘柄の提供を目指している。

今後、「顧客にふさわしいサービスの提供」(原則6)を実現するため、ライフプラン等に沿った将来時点の目標資産額、安全資産と投資性資産の適正な割合等を踏まえた提案プロセスの改善や、「重要な情報の分かりやすい提供」(原則5)の観点から、金融商品の枠を越えて、類似商品や代替商品について、手数料を含めた比較説明を行う等の提案スキルの向上を図っていくことが必要であると考えます。

(2) 業績評価

主要な販売会社の業績評価においては、預り資産残高や顧客基盤の構築に関する項目のウェイトを拡大する傾向が定着してきており、一部では、販売額に基づく収益評価を廃止する動きも見られた。また、投資信託販売において、個別商品の手数料率に関係なく一律の収益評価をする動きも定着しつつあり、投資信託のカテゴリーにおいて手数料や収益評価の高い銘柄を提案する動機は減少傾向にある。他方で、投資信託に比べて手数料及び収益評価の高い一部の商品(例えば、外貨建保険)への取引偏重傾向が見られた。こうした業績評価体系の部分的な見直しは、見直し対象から外れた商品への新たな取引偏重を発生させ、根本的な問題解決には至っていないケースも散見された。

こうした中、顧客の預り資産増加と販売会社の収益評価の方向性を一致させるように、業績評価の見直しを図っている事例が見られたので以下に紹介する。

ートフォリオを確認したところ、外貨建一時払い保険を複数保有している顧客が過半を超える状況となっていた。販売員が、売りやすい商品を売りやすい顧客に販売している可能性が窺われる。

¹⁵ 大手証券会社においても、類似の事例あり。

¹⁶ 具体的には、顧客属性を基にして6種類の分散モデルポートフォリオを設定。顧客の様々な要望に対応した個別の提案を行うことも可能となっている。

■ 収益評価上の手数料を「販売額基準」から「預り資産残高基準」に変更(主要行等の事例)

当行は、顧客本位の業務運営という目的を達成するため、提案方針(中長期分散投資提案、結果としての預り資産残高の拡大)を明確にした上で、全商品カテゴリーを対象に、収益評価上の手数料を販売額基準から預り資産残高基準への変更を実施。顧客の運用資産の増加が結果として銀行の収益に貢献するという持続的なビジネスモデルの浸透をめざすとともに、顧客と銀行の目指す方向性を一致させ、銀行にとって都合の良い商品を一方的に提案する可能性を排除しようとしている。また、同ビジネスモデルによって期待する収益のイメージを、現場の販売員と業績評価体系を通じて共有することにより、戦略への理解を深めている。

さらに、投資信託、債券、保険等のカテゴリー別手数料率の差分を極小化し、特定の商品カテゴリーに偏重するインセンティブを低減するなどの工夫により、販売員が顧客本位の提案を行うことができる態勢整備を目指している。

今後、経営陣において、自社の短期的な収益にとらわれず、販売員に適切な提案を促すような業績評価となるよう、継続的に見直しているか、モニタリングしていく。さらに、個々の事象に対して部分的に対処するのではなく、自社の企業理念に基づいて、持続可能且つ、顧客と Win-Win となるビジネスモデルを見据えた業績評価体系を具現化していくことが重要と思われ、金融庁としてはこの点についても、引き続き、注視していく。

(3) 人材育成

主要な販売会社では、販売員の商品知識と販売スキルの向上を目指し、研修等の強化を図っており、ライフプラン設計サポートなどのコンサルティングの充実を図り、顧客が将来必要とする資産額などのゴールを共有した資産運用提案や、相続・資産承継・不動産業務等幅広い提案に取り組む販売会社・販売員が見られる一方、個々の商品売りから脱していない販売会社・販売員が依然として多く見られており、販売会社・販売員間のバラツキは拡大している。

営業店のヒアリングでは、投資信託の販売について、相場下落時に苦情となる不安から苦手意識を持つ販売員が見られ、こうした販売員には、販売会社で用意しているポートフォリオ提案ツール等を活用しきれておらず、提案内容は属人的で商品売りになっている傾向が見られた。また、若手職員を多く配置する傾向が見られたが、販売員としての明確なキャリアプランを設定していないなど、商品販売に関する知識・スキルの組織的な蓄積が進んでいない販売会社が多く見られた。

こうした中、販売員の知識・スキルの向上・蓄積を組織的に進めていくため、販売員の明確なキャリアプラン設計と高度な専門性強化へ取り組んでいる事例が見られたので以下に紹介する。

■ 明確なキャリアプラン設計と高度な専門性強化への取組み(りそな銀行の事例)

運用商品知識の習得を目的とした従来型の研修に加え、ライフプラン設計やゴールベースアプローチによる資産運用や相続・資産承継等の多様な顧客ニーズに対応できる専門性の高い人材育成を目的とした研修を強化している。さらに、中期経営計画等に則して人事制度を見直すなかで、販売員のキャリアプランの明確化を図ることにより、中長期的なコンサルティング営業体制の強化を図っている。

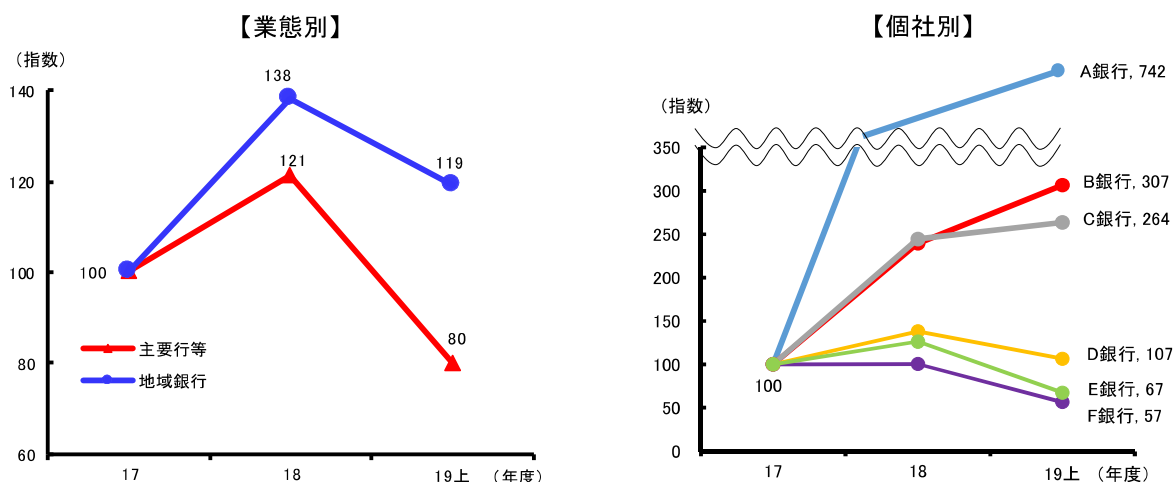
今後、販売会社においては、販売員のキャリアプランの明確化などを通じて、中長期的視野にたった販売員の育成、販売会社全体の提案レベルの向上と、販売員間のスキル格差や提案水準のバラツキの解消に取り組んでいくことが重要であると考えます。

(4) 外貨建保険

外貨建一時払い保険は、低金利環境下の比較優位な運用商品として、過去数年間、販売額が急増しているが、長期の資金固定化リスクや為替リスクを内包しているため、販売時に、対象顧客の慎重な選定や、適合性の確認、その他のリスク性金融商品との比較説明等が必要な商品である。こうした中、販売額の増加に伴って、預金との誤認や商品・リスク説明不足などを理由とした苦情が、高齢者を中心に発生している状況¹⁷にあることから、外貨建保険の販売態勢について、業績評価や提案プロセス等の観点から検証を行った。

まず、足元の販売状況を見てみたところ、2019 年度以降、外貨金利低下による金利面の魅力が相対的に低下することにより、販売額が減少(図表4左)している販売会社¹⁸が多い中、一部の販売会社においては、販売額が直近まで増加(図表4右)している。

図表4 外貨建一時払い保険の販売額推移



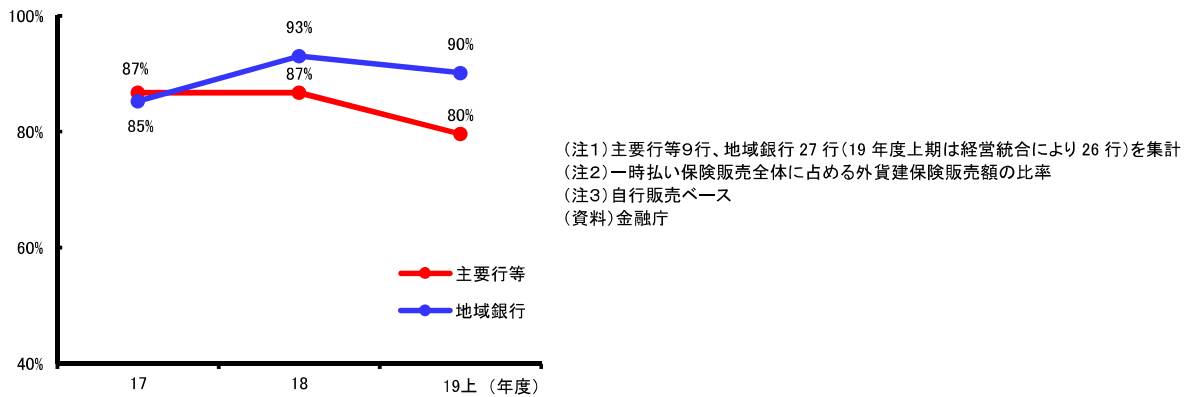
(注1) 主要行等9行、地域銀行 27 行(19 年度上期は経営統合により 26 行)を集計
(注2) 17 年度を 100 として指数化。19 年度上期は 2 倍して年換算
(資料) 金融庁

また、一時払い保険全体に占める外貨建保険の販売額の比率を見ると、主要行等、地域銀行ともに、足元は若干低下傾向にあるものの、依然として、地域銀行においては9割、主要行においては8割といった水準で推移(図表5)している。

¹⁷ 2020 年 2 月 20 日、国民生活センターが「外貨建て生命保険の相談が増加しています！」との報告書を公表し、全国の消費生活センター等に寄せられた外貨建生命保険の相談件数が、2018 年度は 538 件と 2014 年度の 3 倍以上に増加し、2019 年度も増加ペースが続いていることや、70 歳以上の相談者が相談全体の約半数を占めていることについて注記喚起を図っている。

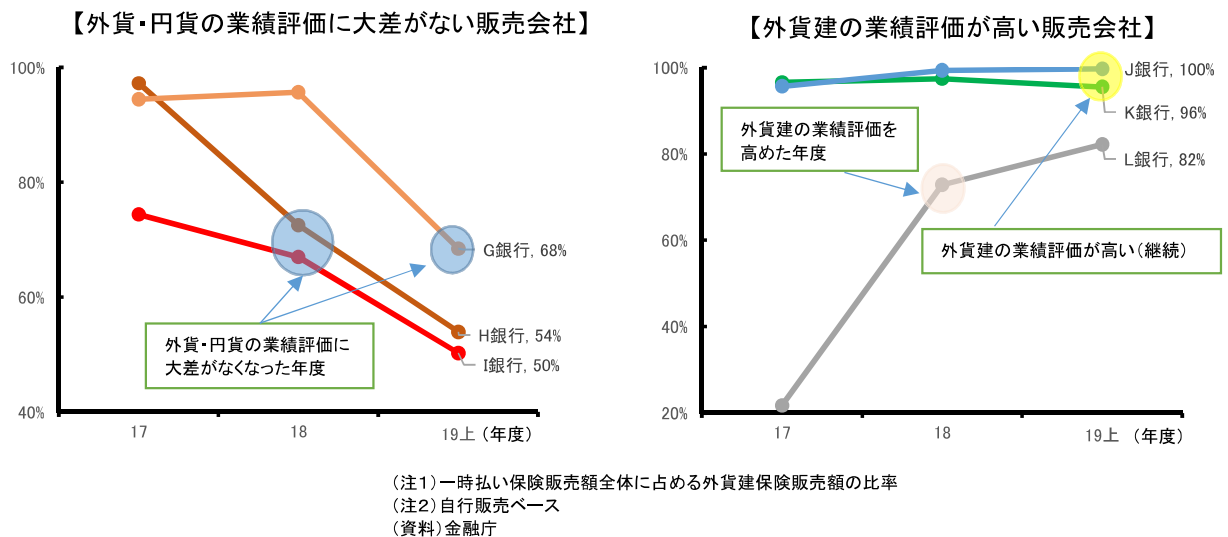
¹⁸ ヒアリングにおいて、外貨建保険に適合する購入ニーズは 4～5 割程度との意見もあった(主要行等)。

図表5 一時払い保険販売全体に占める外貨建保険比率の推移



上記(図表4右)のように外貨建保険の販売が増加している販売会社では、業績評価において、外貨建保険の評価を他のリスク性金融商品よりも高く設定しているといった傾向が見られた¹⁹。また、一時払い保険販売における円建保険と外貨建保険の業績評価の差の有無と、外貨建保険販売比率との関係性を見たところ、外貨建保険の収益評価を円建保険に近い水準ないしは同水準にした販売会社においては、外貨建比率が減少(図表6左)している。一方、外貨建保険の収益評価が円建保険よりも大幅に高い先においては、外貨建比率が8割以上の水準で推移しており、中でも新たに外貨建保険の評価を高く設定した先では、その後外貨建比率が急上昇する(図表6右)といった特徴が見られた。以上のことから、業績評価が商品の販売姿勢に影響している可能性が窺える²⁰。

図表6 業績評価変化に伴う一時払い保険販売に占める外貨建販売比率の推移



¹⁹ こうした販売会社には、外貨建保険販売の後発参入行が多く、外貨金利低下による運用利回り低下により、為替変動へのバッファーが縮小するなど、金融商品としての優位性が低下しているにもかかわらず、経営陣・本部にその認識がないことから、販売方針の見直しを行うことなく、積極的な販売拡大を図っている先も見られた。

²⁰ ①業績評価上、外貨建保険は販売額の100%を収益評価するが、円建保険は販売額の10%しか評価しない、②業績評価上の収益評価を廃止したものの、別途、外貨建保険の割合を高くした金融商品の販売目標を設定する等、外貨建保険販売へ誘導していると思われる事例が認められた。

その他、外貨建一時払い保険の販売態勢のモニタリングにおいて認められた点として、販売方針については、保険の各種機能（運用、相続、定期金受取、生前贈与等）に応じた販売方針や明確なターゲット顧客層を設定しないまま、定期預金満期先などの大口入金先に金利の優位性をアピールした販売を実施した結果、預金と誤認したとの苦情が発生するなど、顧客保護の観点からの問題が発生している販売会社が見られた。

また、提案プロセスについては、為替リスクに加え、投資期間が10年以上の長期に亘る商品が多く、中途解約時に元本割れが生じる可能性が高い商品特性を考慮すれば、特に高齢者に対しては入院・介護等のイベント発生も加味したライフプランを聴取し、中途解約することなく十分なキャッシュフローを確保できることが適合性判断の重要な要件となると考えられるが、形式的に余裕資金であることや、販売時点での投資比率、おおまかな運用可能期間の聴取に止まり、商品特性を正しく理解した適合性確認プロセスの構築を行っていない販売会社が多く見られた。

さらに、金利の優位性をアピールした運用商品として販売していながら、債券・投資信託等の類似商品と比べた投資効率の優劣について、顧客が比較することが可能となる適切な情報提供を実施していない販売会社も多く見られた。

こうした中、外貨建一時払い保険の販売態勢について、適切な販売等に向けて改善に取り組んでいる事例が見られたので以下に紹介する。

■ 販売対象の明確化や販売後の妥当性モニタリングの実施（主要行等、地域銀行の事例）

生前贈与・年金の補完としての定期金受取、運用ニーズなどの機能別に販売対象とする顧客層を明確化したり、保険の機能別の販売実績管理を実施し、販売先顧客の属性を確認することで、販売先の妥当性をモニタリングするといった取組みが見られた。

■ 手数料の高い商品販売への偏りをなくす業績評価体系への移行（主要行等の事例）

預り資産残高を基準とした業績評価体系へ移行の上、個別商品を優先的に販売するインセンティブを極小化し、その結果、手数料の高い商品販売への偏りをなくし、顧客本位の提案を行うことができるようにしている取組みが見られた。（図表6左のI銀行の事例）

■ 他のリスク性金融商品との比較等の説明資料の充実（主要行等の事例）

外貨建一時払い保険を他のリスク性金融商品と比較する説明資料、保険商品が提供できる機能を分かりやすく図示した説明資料を作成している取組みが見られた。

以上のことから、外貨建一時払い保険の販売については、商品特性を踏まえた適切な販売態勢が未整備なまま、業績評価が優先され、顧客ニーズ・適合性に合わない過度な販売推進が行われている可能性が窺われる。金融庁では、当該保険の販売に過度なインセンティブを与えない業績評価の整備、販売対象とする顧客層の明確化、ライフプランを踏まえたキャッシュフロー検証、類似するリスク性金融商品とのリスク・コスト・リターンの比較を含む説明などの態勢整備を図っていくことが必要であると考えおり、今後、顧客保護の観点も含めて、販売動向や苦情の発生状況

等について注視していく。²¹

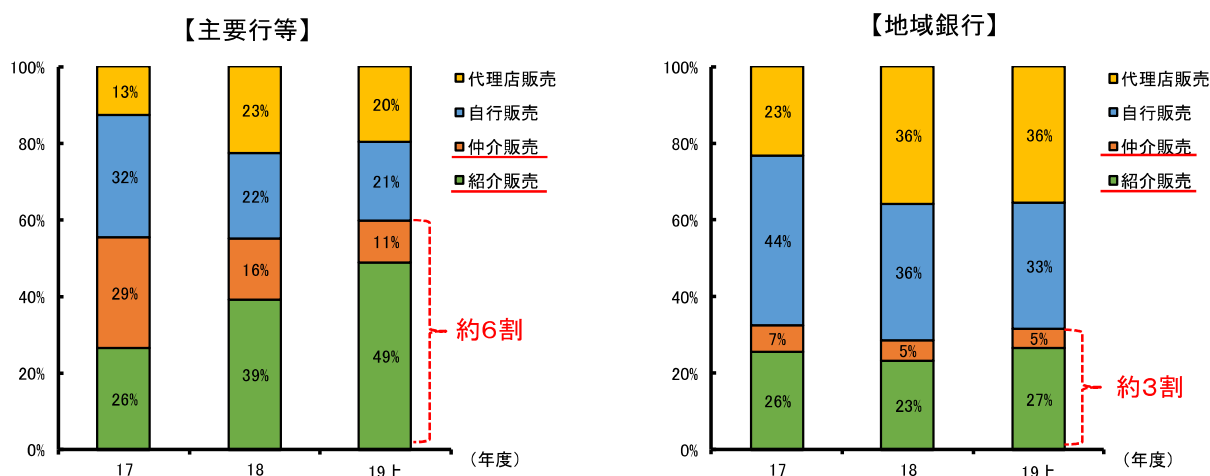
なお、外貨建一時払い保険に関する苦情は、契約後相当程度の期間が経過して発生しているものが大宗であることから、販売後に、販売会社から顧客に対して時価等の情報提供も必要な商品である。こうした中、2020年4月より、大手生命保険会社が、保険会社と販売会社間のオンライン・ネットワークを通じて月次で外貨建保険の解約返戻金に関する情報提供を開始しており、今後、販売会社のアフターフォロー時等において積極的に情報提供していくなどの活用が望まれる。

(5) 銀証連携

主要行等や地域銀行では、グループ内に証券会社を保有し、グループ証券会社と連携したビジネスを拡大させる動きが見られている。銀行が証券会社へ顧客を紹介する形での連携においては、保有資産規模²²や積極的な運用ニーズがある顧客を対象とするとしており、証券会社では、積極的に増やすニーズに対応した、投資信託、債券、株式などを主に販売するとしている。

グループ内に証券会社を保有している主要行等や地域銀行のチャネル別のリスク性金融商品販売割合の推移を見たところ、主要行等については、自行販売が減少する中、投資信託・債券のグループ証券会社向け仲介・紹介販売が増加し、約6割を占めている(図表7左)。一方、地域銀行についても、自行販売が減少する中、グループ証券会社向けの仲介・紹介販売の割合が引き続き約3割と相応の割合を占めている。(図表7右)

図表7 販売チャネル別販売額推移



(注1)グループ証券会社を保有する主要行等5行及び地域銀行16行を集計

(注2)代理店販売は一時払い保険、自行販売は投資信託及びファンドラップ、仲介販売・紹介販売は投資信託及び債券を集計。

(資料)金融庁

銀証連携については、グループとして統合的な顧客宛提案プロセスが確立され、顧客一人ひとりにとって最善な分散投資ポートフォリオが構築されるよう、グループ全体で顧客本位に向けた取り組みを進めていくことが重要である。

²¹ 生命保険協会では、各募集人が外貨建て保険の特性・留意点を踏まえた上で、丁寧かつ十分な説明を行うことができるよう、「外貨建保険販売資格試験」を創設、2020年10月から試験を開始し、2022年中の販売資格者登録制の開始を目指して準備を進めているとしている。

²² 組織内での呼び方は、マス・アフルエント層やセミハイエンド層といて、グループによって区々。

こうした中、主要行等の一部では、業績評価上、紹介顧客の預り資産残高の増減をグループ合算ベースで評価することにより、銀行と証券会社それぞれの販売員が連携し、当該顧客にとって最善の提案を行うよう促す取組みが見られた。

金融庁では、今後、提案プロセスや業績評価等がエンティティー間でどのように整合性が図られ共有されているか、顧客宛提案内容がグループ内で一貫性あるものとなっているか、商品販売後の顧客ポートフォリオのアフターフォローもエンティティー間で統合的に行われているか、といった観点から、引き続き、注視していきたい。

4. リスク性金融商品販売の状況

リスク性金融商品の主な販売会社である銀行・証券会社について、預り資産残高の推移等の計数を分析し、どの程度、販売会社の取組みが浸透し、顧客の安定的な資産形成の促進といった成果に繋がっているか、検証を行った。²³

結論としては、預り資産残高の増加や顧客の裾野拡大について、引き続き課題となっている。なお、投資信託の平均保有期間や四半期ごとの販売額の動きについて、全体としては、顧客本位の取組みの成果が窺えるものの、個々の販売会社間においては、その成果にバラツキが見られた。

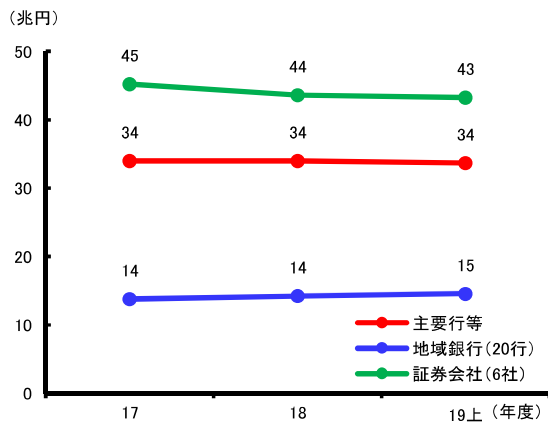
(1) 個人向けリスク性金融商品の残高・販売額・顧客数の推移

① リスク性金融商品の預り資産残高及び販売額推移

リスク性金融商品の預り資産残高について、主要行等、証券会社で微減、地域銀行で微増、全体としては概ね横ばい(図表2(再掲))で推移している。一方、販売額については、各業態ともに減少傾向(図表8)にある。この一因として、投資信託等の回転売買が抑制されていることが考えられるものの、現時点では、販売会社の顧客本位の取組みが、顧客の資産形成、運用資産の増加に繋がっている状況には達していない。

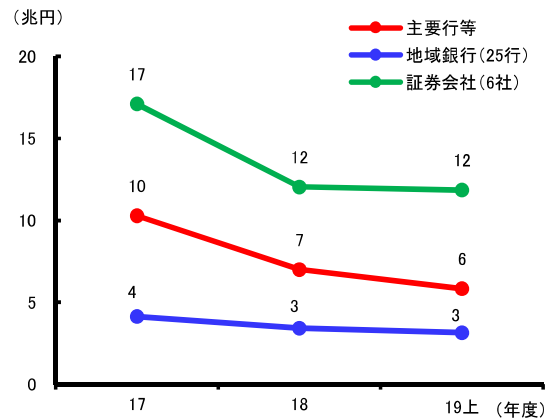
²³ 新型コロナウイルス感染症の影響により、2019年度末までの計数の回収・分析が間に合わず、2019年度上期までの計数による分析を余儀なくされたが、今後のモニタリングで補足していく。

図表2 リスク性金融商品全体の残高推移(再掲)



(注1)有効な回答が得られた、主要行等8行、地域銀行21行(19年度上期は経営統合により20行)、証券会社6社を集計
 (注2)銀行は自行販売、仲介販売、紹介販売の合算ベース
 (注3)リスク性金融商品とは、一時払い保険、投資信託、ファンドラップ、仕組債、その他債券を対象としている
 (資料)金融庁

図表8 リスク性金融商品の販売額の推移

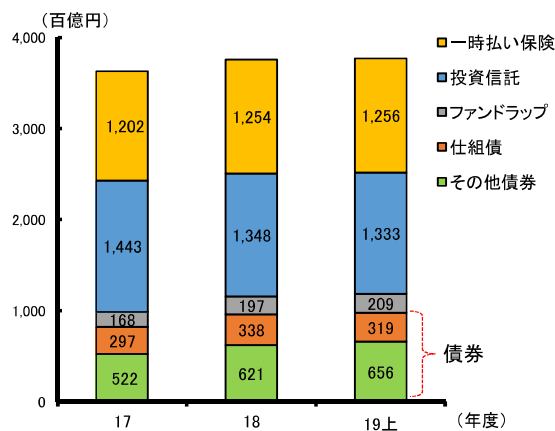


(注1)有効な回答が得られた、主要行等9行、地域銀行26行(19年度上期は経営統合により25行)、証券会社6社を集計
 (注2)銀行は自行販売、仲介販売、紹介販売の合算ベース
 (注3)19年度上期の販売額は2倍した上で集計
 (注4)リスク性金融商品とは、一時払い保険、投資信託、ファンドラップ、仕組債、その他債券を対象としている
 (資料)金融庁

次に、取引の内訳を検証するため、3メガバンクグループにおける、銀行と証券会社を合計したグループ全体の預り資産残高の推移(図表9左)を見てみると、一時払い保険(前述の通り、その多くは外貨建保険)及び債券が増加している。また、地域銀行の推移(図表9右)においても、同様の傾向が確認される。地域銀行においては、従来から、商品の売りやすさなどがあり、業態比較で見ると、比率が高い一時払い保険(図表10)がさらに増加する結果となっている。一般に長期分散投資に有効と考えられる投資信託から他の金融商品へシフトする動きが見られる中、顧客のライフプラン等を踏まえたポートフォリオ提案を行った結果であるのかという点について、各販売会社において自行・自社の預り資産のポートフォリオの状況を踏まえながら検証する必要があると考えるが、金融庁として、その検証態勢についても注視していく。

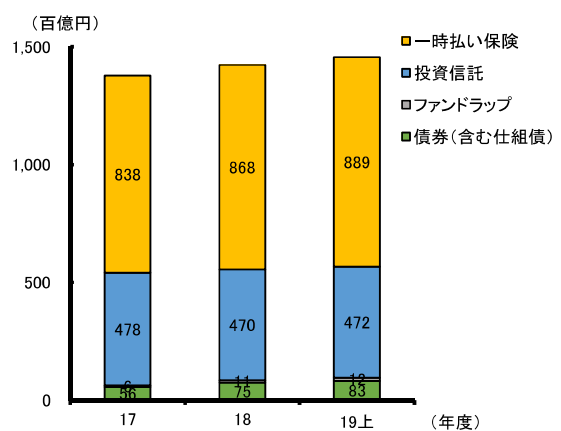
図表9 リスク性金融商品全体の預り資産残高

【3メガバンクグループ】



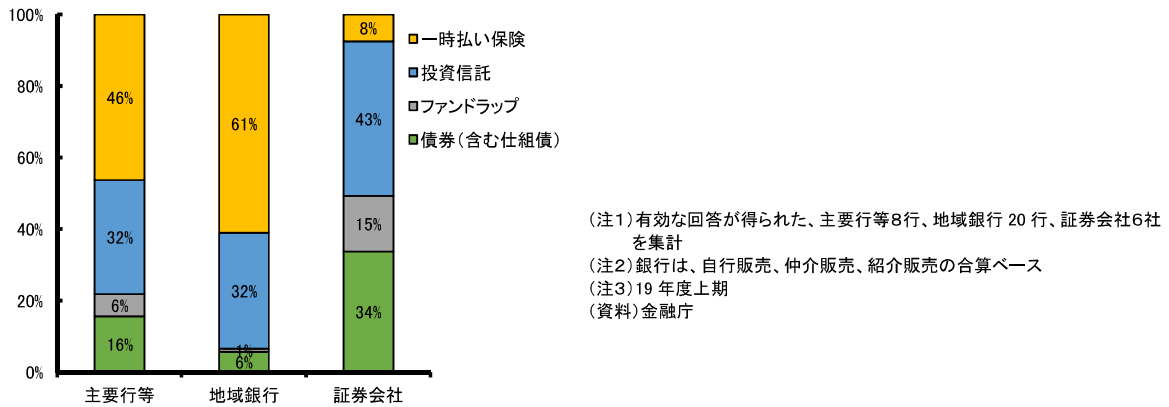
(注)3メガGのうち、計数が取得できた銀行5行、証券会社4社を集計
 (資料)金融庁

【地域銀行】



(注1)有効な回答が得られた、地域銀行21行(19年度上期は経営統合により20行)を集計
 (注2)自行販売、仲介販売、紹介販売の合算ベース
 (資料)金融庁

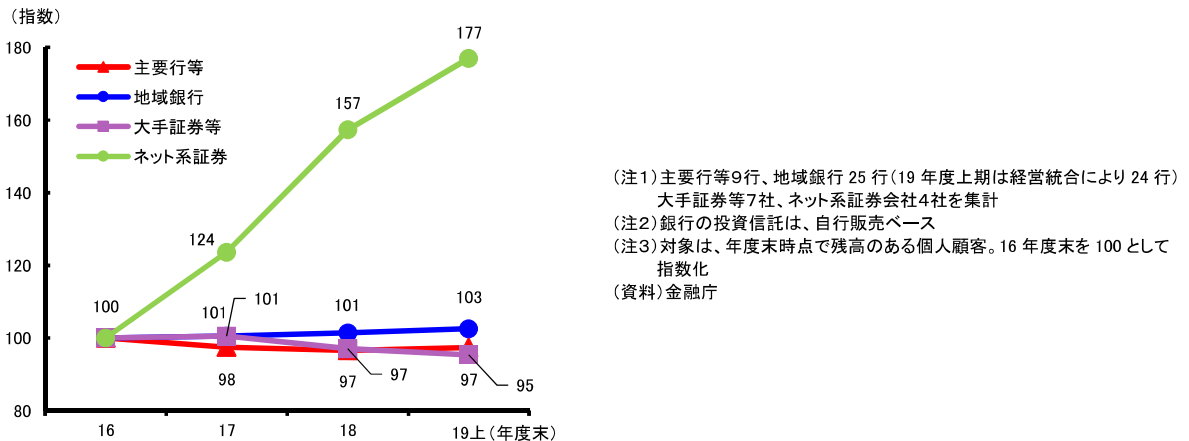
図表 10 リスク性金融商品の預り資産残高の内訳



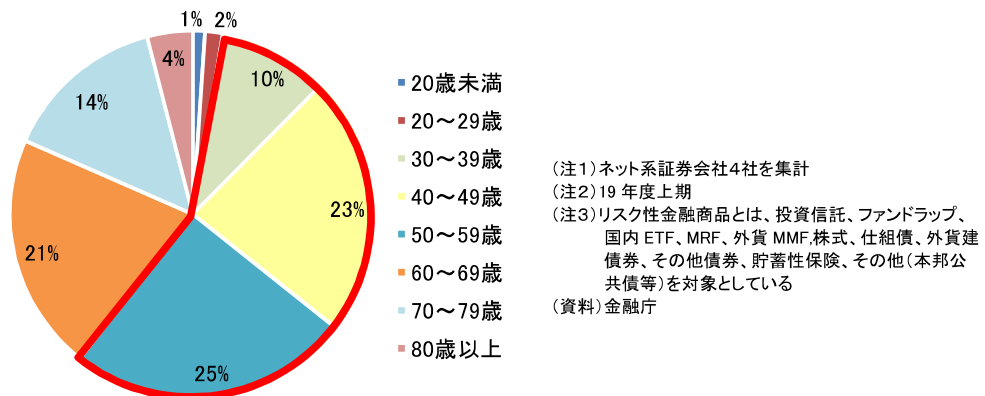
② リスク性金融商品販売における顧客の裾野拡大

顧客の裾野拡大(保有顧客数の増加)について、投資信託保有顧客数の推移を見てみると、主要行等・地域銀行・大手証券等のいずれにおいても伸び悩んでいる。一方で、ネット系証券会社においては、アクセスの良さや低コストなどの強みを活かし、投資未経験者における小口・積立投資の受け皿となっており、投資信託保有顧客数を大幅に伸ばしている(図表 11)。

図表 11 投資信託保有顧客数の推移



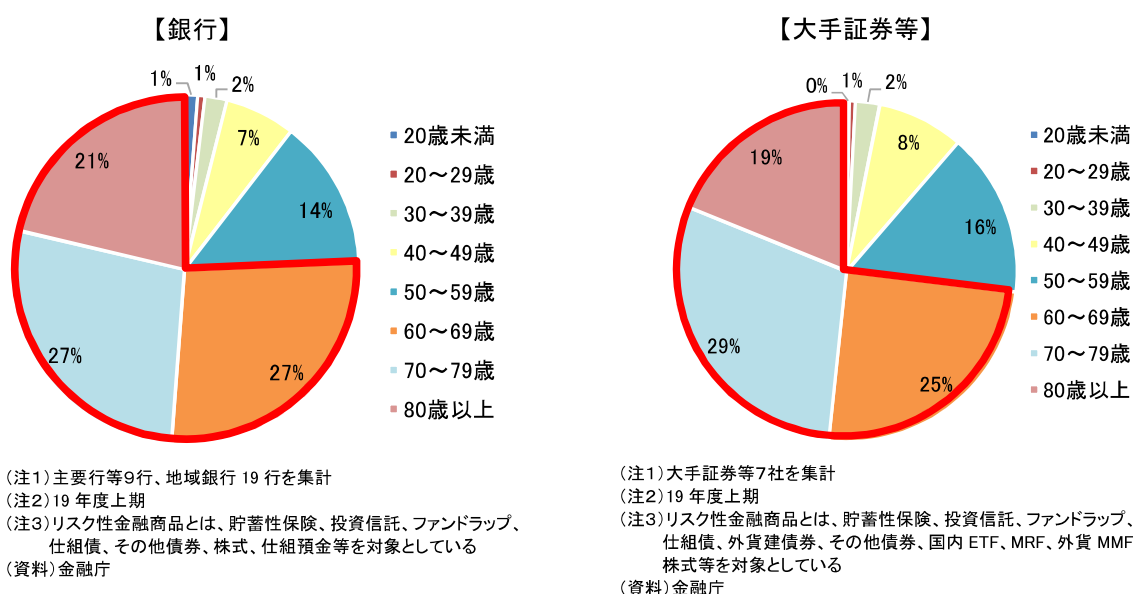
図表 12 ネット系証券会社におけるリスク性金融商品の年齢別保有割合



ネット系証券会社におけるリスク性金融商品の保有額を年齢別に見てみると、30代～50代の資産形成層が中心(図表12)である一方、銀行及び大手証券等においては、60代以上の高齢者層に偏っていることがわかる(図表13)。

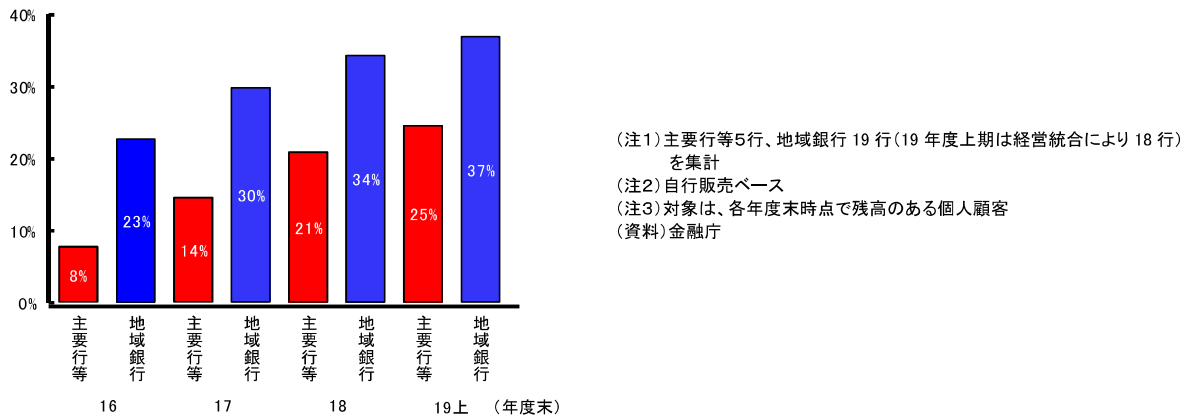
運用資産の増加という課題は、全世代共通ではあるものの、「ポスト・コロナ」においては、「ソーシャル・ディスタンス」を意識して、顧客とのコミュニケーションが、対面中心から、ウェブや電話等によるものが増えてくることも予想される中、従来型の対面手法を用いないネット系証券会社が資産形成層の運用ニーズを多く取り込んでいるという事実を踏まえれば、銀行や大手証券等においても、その増加要因について顧客の意識も含めて分析しつつ、デジタル化に取り組み、販売チャネルを強化し、資産形成層のニーズを掘り起こしていくことが、経営上重要となることが想定される。

図表13 リスク性金融商品の年齢別保有割合



また、積立投資信託は、顧客が少額から取引可能なために、新規に資産運用を開始し易い(販売会社の新規顧客の獲得＝裾野拡大に有効)と考えられることから、投資信託保有顧客数に占める顧客の割合が、主要行等では25%、地域銀行では37%まで増加しており、積立投資手法が定着しつつあることが窺われる(図表14)。一方で、顧客数の伸びが、積立投資信託の浸透度合いに呼応する形で伸びていないことを鑑みれば、これまでのところ、既存運用顧客が、その運用の一部を積立投資信託にシフトしたケースも相当程度含まれることが窺われる。今後、積立投資が、投資信託保有顧客数の増加を伴う形で、真に裾野拡大に貢献していくことが期待される。

図表 14 投資信託保有顧客数に占める積立投資信託を行っている顧客数の割合の推移

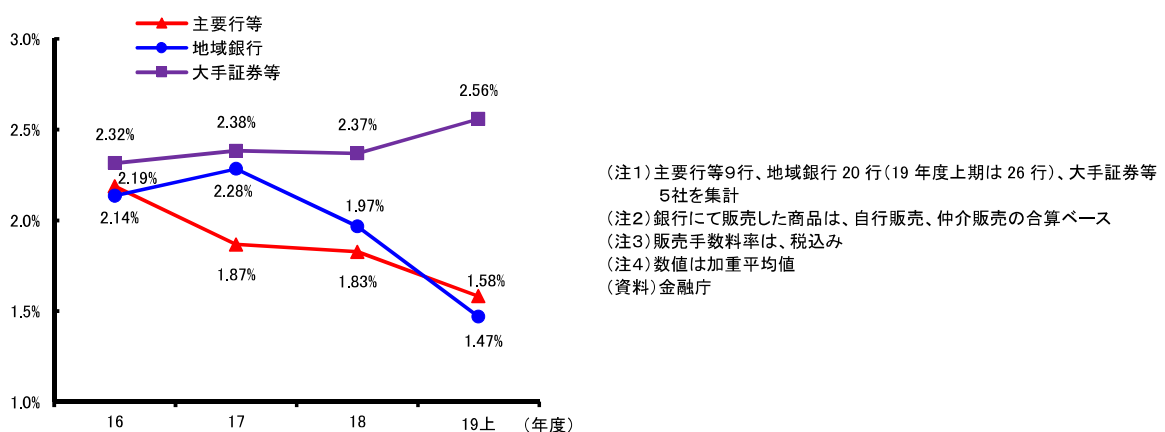


(2) 販売手数料率の推移

① 投資信託の販売手数料率の推移

銀行と大手証券等の間では、投資信託の平均販売手数料率の傾向に明確な違いが見られる。銀行においては、ここ数年、低下傾向を継続しており、2019年度上期は主要行等で1.58%、地域銀行で1.47%まで低下している。他方、大手証券等においては、顧客への丁寧な説明が必要な、複雑な商品を多く販売している等の要因もあり、緩やかな上昇傾向を示し、2019年上期の平均販売手数料率は2.56%と銀行対比1%程度高い状態にある(図表15)。手数料水準の高低は、取り扱う商品の違いや、サービスの質との関係もあり、必ずしも、そのことだけをもって良し悪しを議論できるものではないものの、サービスに見合った手数料水準となっているかについて、引き続き、各販売会社の取組みや、顧客への説明状況を注視していく。

図表 15 投資信託の平均販売手数料率の推移

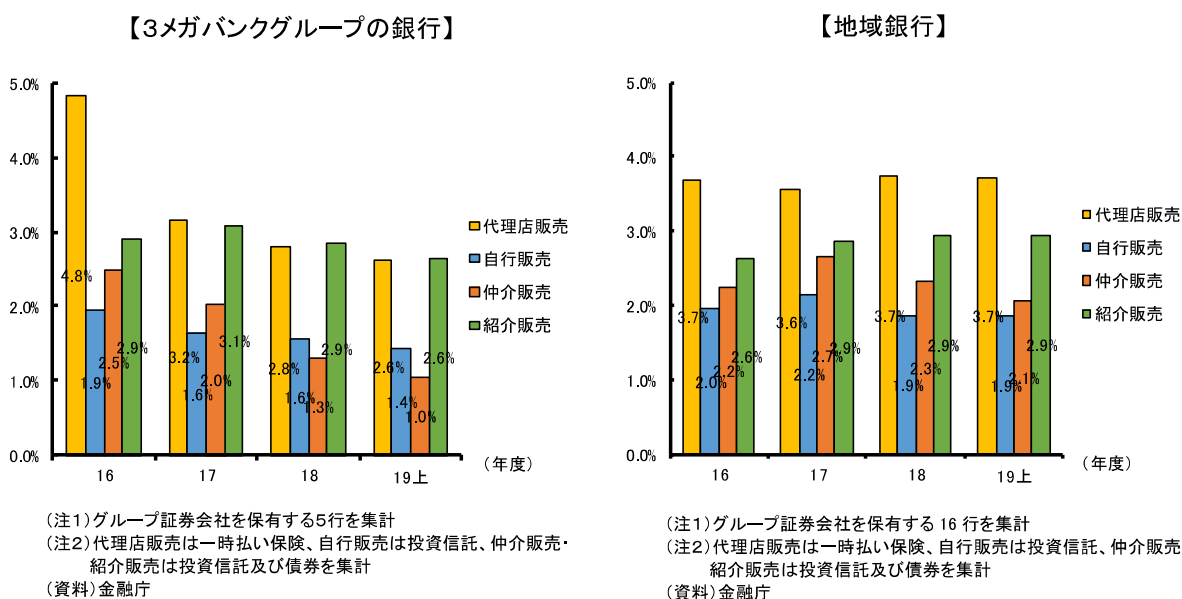


② 販売チャネル別の販売手数料率

銀行が取り扱うリスク性金融商品について、販売チャネル別の販売手数料率についても分析してみると、代理店販売や紹介販売による手数料率が、自行販売のそれよりも高い傾向にあることがわかる(図表 16)。²⁴

運用商品が多様化する中、顧客において同種の金融商品・サービスの内容と比較することが容易となるよう、より分かりやすい情報提供を行っていく必要があると考えられる。

図表 16 販売チャネル別の販売手数料率推移



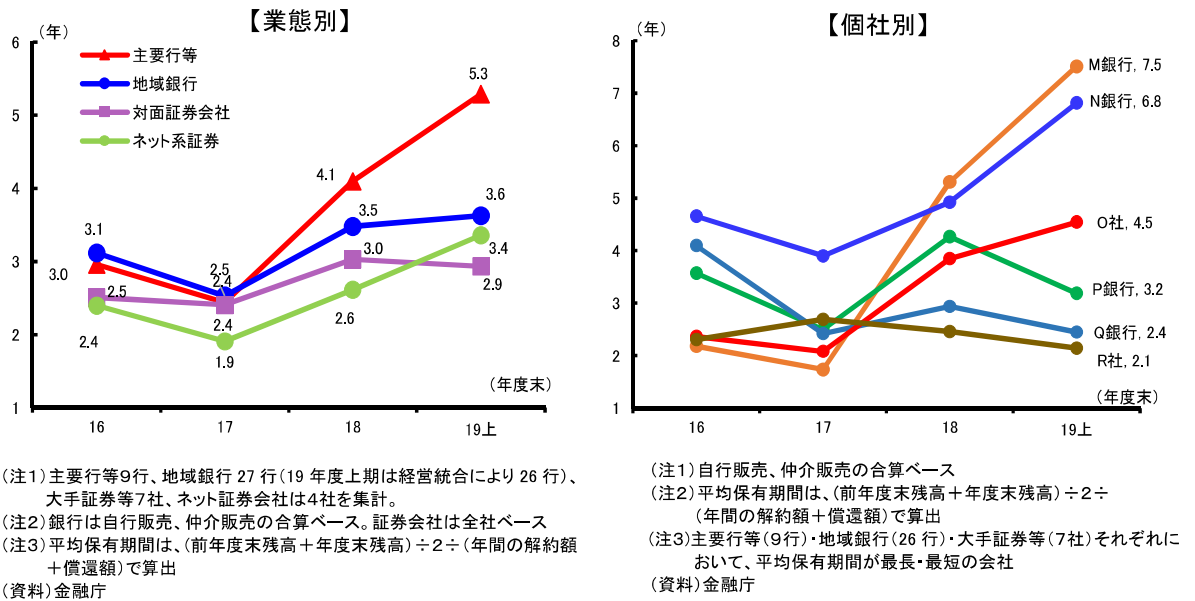
(3) 投資信託の平均保有期間

業態別に見てみると、主要行等においては、引き続き、投資信託の平均保有期間長期化の動きが見られ、回転売買の動きが相当程度改善されたと考えられる(図表 17 左)。地域銀行、証券会社においても、長期化傾向の兆しが見られ、さらに伸展することが望まれる。

しかしながら、個別の販売会社の実績にはバラツキがあり(図表 17 右)、引き続き、回転売買の懸念が残る先も見られた。

²⁴ 自行販売は投資信託の手数料、代理店販売は保険の手数料を示している。紹介販売には、投資信託の他に債券の取引が多く含まれる。

図表 17 投資信託の平均保有期間の推移

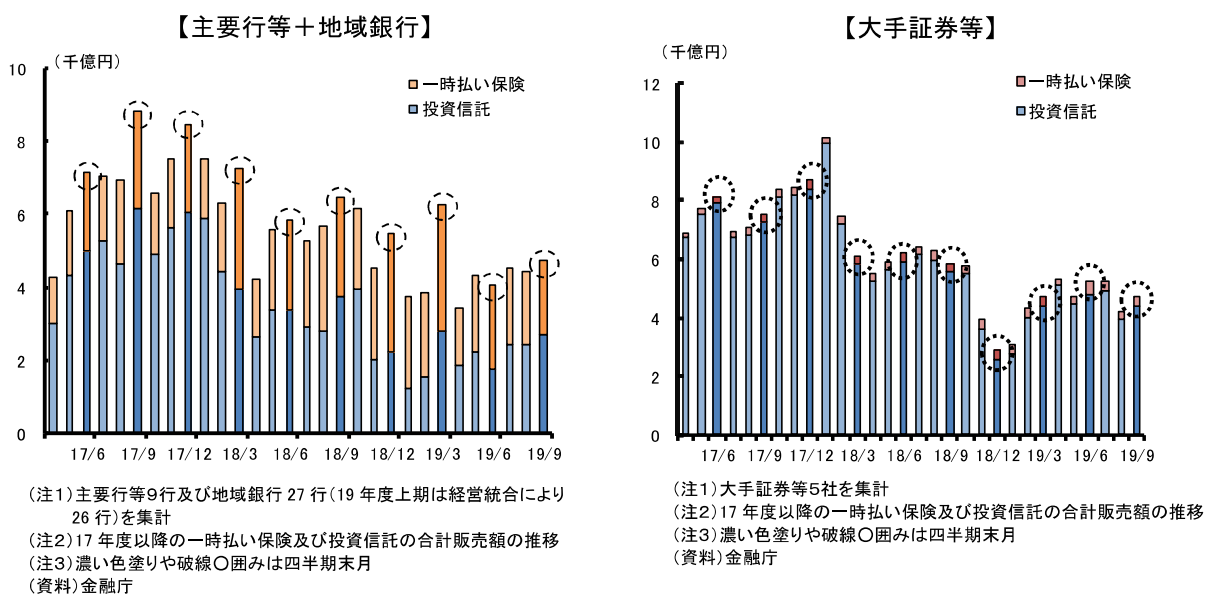


(4) リスク性金融商品の月次販売額

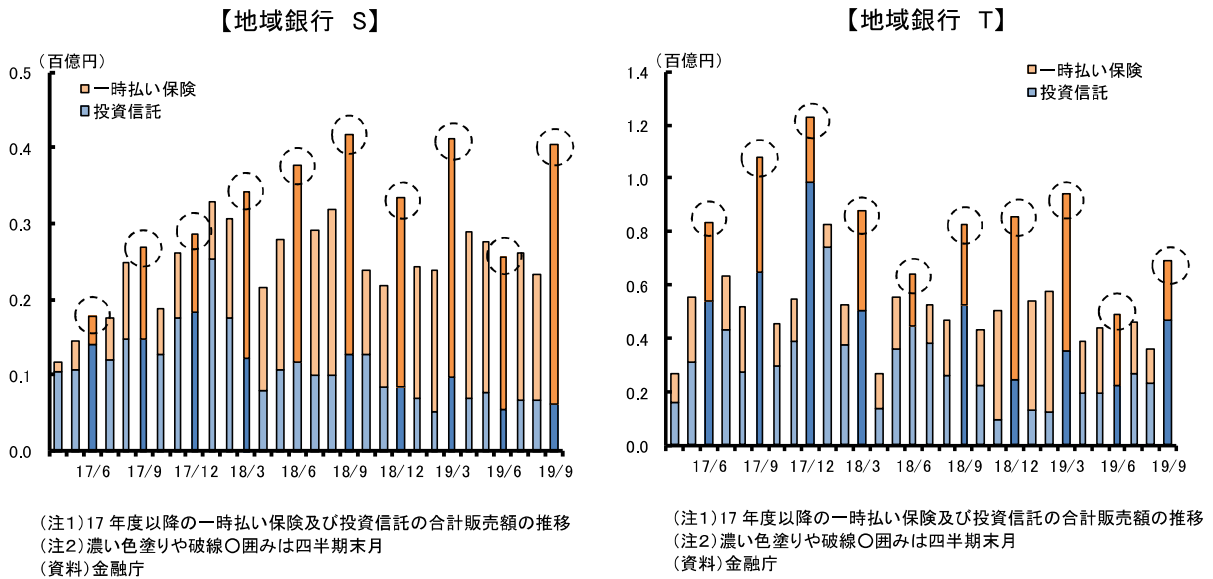
主要行等及び地域銀行におけるリスク性金融商品(投資信託と一時払い保険)の月次販売状況を検証したところ、全体としては、2018年度まで見られた四半期ごとに販売額が顕著に増加する傾向は沈静化している(図表18左)。また、大手証券等に関しても、引き続き四半期ごとの極端な動きは見られない(図表18右)。

いずれの業態においても、販売担当者が、自身の業績評価を意識して、顧客に四半期末のリスク性金融商品購入を「お願い」する動きは少なくなっていることが窺える。しかしながら、個別の販売会社においては、2019年度においても半期末の9月に取引が急増している事例も見られ、実際には販売会社間での成果にバラツキがある(図表19)。

図表 18 リスク性金融商品販売の月次推移(業態別)



図表 19 リスク性金融商品販売の月次推移(個社別)



5. 顧客本位を実現する手数料体系のあり方

販売会社においては、顧客にとって最善の商品を提案・販売することが重要であり、時には商品を販売しないことが顧客本位となり得ることもある中で、多くの販売会社では、個々の商品販売を前提とした販売額・コミッションベースの手数料体系を採用しており、販売員と顧客の利害が必ずしも一致しないケースもある。

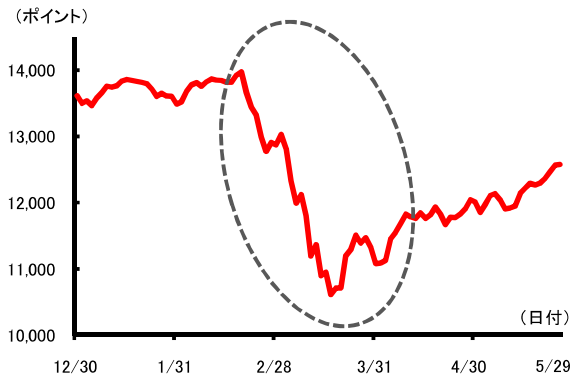
こうした問題点の解決に向けて、有識者に対し、コミッションベース(販売時基準)からフィーベース(預り資産残高基準)の手数料体系への移行の有効性及び実現可能性についてヒアリングを実施したところ、顧客と販売員間の利益相反や顧客本位とは言えない行動を制御しやすいという効果があるとの意見がある一方、専門人材の育成や収益構造の転換には時間を要するため、段階的に移行していくことが現実的であるとの意見も聞かれた。

金融庁では、運用による資産の増加という顧客の利益を販売会社がより目指していくよう、顧客本位の業務運営と、持続的なビジネスの成長を両立させるためのあるべき姿について、引き続き、販売会社等との間で議論を進めていくことが必要であると考えている。

6. 今後の対応

本年に入り、新型コロナウイルス感染症による影響から市場が大きく変動(図表 20)したことにより、顧客が、資産運用に漠然とした不安を感じやすい状況にあり、投資を継続することを難しくしている面がある。こうした状況だからこそ、顧客に対して冷静な対応を促すとともに、相場の不安定化を捉えた短期的な収益を狙う投資手法ではなく、長期・積立・分散により安定的な収益確保を目標とする投資手法の有効性を、改めて理解してもらうようにすることが望ましい。金融庁としても、関係者と連携しながら資産形成を含む金融リテラシーの向上への取組みをさらに進めていくが、販売会社においても、日頃のコミュニケーションや運用提案の際に、顧客に対して、しっかりと説明することを期待したい。また、リテラシーの高い利用者が増えることで、顧客本位のサービスを提供する販売会社や、良質な金融商品が選択されるようになることも、大事な視点である。

図表 20 日本の公募追加型株式投資信託の価格指数の推移
(2019/12/30~2020/5/29)



(注1) 国内籍の公募追加型株式投資信託全体(除くETF)の動向を表す
日次投資収益率指数
(注2) 1997年3月31日を10,000ポイントとし、日次収益率を乗じて算出
(資料) 三菱アセット・ブレインズ社資料より、金融庁作成

金融庁では、市場ワーキング・グループの議論や「金融行政のこれまでの実践と今後の方針(仮題)」を踏まえて、今後とも、販売会社が顧客本位の良質なサービスを提供し、顧客の最善の利益を図っているかといった視点に立って、販売会社へのモニタリングを継続するとともに、対話を通じて、販売会社並びに当庁の取組みの改善を図っていく考えである。

「コンプライアンス・リスク管理に関する傾向と課題」について

- 「**金融検査・監督の考え方と進め方（検査・監督基本方針）**」（2018年6月公表）を前提としたディスカッション・ペーパーの一つとして、「**コンプライアンス・リスク管理に関する検査・監督の考え方と進め方（コンプライアンス・リスク管理基本方針）**」を公表（同年10月）。
- 意見募集時に寄せられた意見を踏まえ、コンプライアンス・リスク管理の傾向と課題、コンプライアンス・リスク管理基本方針で示した問題意識を踏まえた取組み事例、問題事例を整理した「**コンプライアンス・リスク管理に関する傾向と課題**」（事例集）を公表（2019年6月）、一部更新（2020年7月）。

コンプライアンス・リスク管理基本方針のポイント

傾向と課題のポイント（2020年7月更新の事例集）

金融機関の対応

従来の取組み

- 形式的な法令違反のチェックに終始、表面的な再発防止策の策定等、ルールベースでの対応の積み重なり（「コンプラ疲れ」）
- 発生した個別問題に対する事後的な対応
- 経営の問題と切り離された、管理部門中心の局所的・部分的な対応

金融庁の重箱の隅をつつくような検査が、上記を助長

改善の方向性 (経営の問題であるとの認識の醸成)

- 経営陣において、ビジネスモデル・経営戦略・企業文化とコンプライアンスを表裏一体であるとの認識の下、経営目線での内部管理態勢を主導
- 「世間の常識」とずれないために、外部有識者等の視点を活用するガバナンス態勢を構築
- 潜在的な問題を前広に察知し、その顕在化を未然に防止
- 金融機関の規模・特性に応じたリスクベースでのメリハリのある管理態勢を構築

金融庁の今後の対応

- ルールベースではなく、経営の問題としての取組みを評価することを目的とした金融機関の経営陣との対話
- 重要な問題に焦点を当てた、リスクベースのモニタリング
- 金融機関の規模・特性に応じ、負担に配慮

- **多くの金融機関が試行錯誤の過程**にあるものの、コンプライアンス・リスク管理のための検討及び取組みが一定程度進捗。
- また、**対話を行った多くの金融機関の経営陣**は、コンプライアンスとは、法令等の既存のルールにとどまらず、**必ずしもルール化されていない社会規範も含めて遵守すべきものと位置づけているが**、役職員に対して、**いかに浸透させるか苦心している状況**。
- 他方、**経営陣を含む役職員が法令等の既存のルールを遵守していれば足りるという発想にとどまっている事例等**が依然として見られる状況。

- コンプライアンス・リスク管理は経営の問題であるとの認識の下、**法令等の既存のルールを遵守していれば足りるという発想から抜け出すことが重要**。

今後の進め方

- 事例集については、今後は、様々なモニタリングの機会を通じて把握された事例のうち、金融機関が採るべき対応の参考に資する情報が蓄積されれば、改めて更新し、公表することとする。
- 多様で幅広い情報の収集・分析を通じて、潜在化している可能性のあるコンプライアンス・リスクの特定・評価を行い、基本方針において示した問題意識を踏まえつつ、既存のルールの遵守にとどまらない実効的なコンプライアンス・リスク管理のあり方について、必要に応じて対話を実施していく。

第4節 早期是正措置・社外流出制限措置について

I 早期是正措置の概要及び運用

1. 早期是正措置の趣旨（別紙1参照）

1998年4月に導入された早期是正措置は、金融機関の経営の健全性を確保するため、自己資本比率という客観的な基準を用い、当該比率が一定の水準を下回った場合、いわゆる業務改善命令、業務停止命令の1形態として、予め定めた是正措置命令を発動するものである（銀行法第26条第2項等）。

また、2019年3月31日より、国際統一基準行（海外営業拠点（支店・現地法人）を有する銀行等をいう。以下同じ。）にあつては、自己資本比率の補完的指標として定めるレバレッジ比率についても、一定の水準を下回る場合、是正措置命令を発動することとした。

早期是正措置の発動により、

- ① 金融機関の経営状況を客観的な指標で捉え、適時に是正措置を講じることにより、金融機関経営の健全性確保と経営破綻の未然防止を図ること、
- ② 是正措置の発動ルールを明確化することにより、行政の透明性確保にも資すること、
- ③ 結果として、金融機関が破綻した場合の破綻処理コストの抑制につながること、

などが期待される。

【参考1】自己資本比率及びレバレッジ比率の算式

$$\text{自己資本比率} = \frac{\text{自己資本額}}{\text{リスクアセット額}} \quad \text{レバレッジ比率} = \frac{\text{T i e r 1 資本}}{\text{総エクスポージャーの額}}$$

【参考2】措置区分毎の閾値と命令の内容

	自己資本比率		レバレッジ比率	措置の内容
	国際統一基準行	国内基準行（注）	国際統一基準行のみ	
第1区分	【普通株式等 T i e r 1 比率】 : 4.5%未満 2.25%以上 【T i e r 1 比率】 : 6%未満 3%以上 【総自己資本比率】 : 8%未満 4%以上	4%未満 2%以上	3%未満 1.5%以上	経営改善計画（原則として資本増強に係る措置を含む）の提出及びその実行

第2区分	【普通株式等Tier 1比率】 : 2.25%未満 1.13%以上 【Tier 1比率】 : 3%未満 1.5%以上 【総自己資本比率】 : 4%未満 2%以上	2%未満 1%以上	1.5%未満 0.75%以上	資本増強に係る合理的と認められる計画の提出・実行、配当・役員賞与の禁止又はその額の抑制、総資産の圧縮又は抑制等
第2区分の2	【普通株式等Tier 1比率】 : 1.13%未満 0%以上 【Tier 1比率】 : 1.5%未満 0%以上 【総自己資本比率】 : 2%未満 0%以上	1%未満 0%以上	0.75%未満 0%以上	自己資本の充実、大幅な業務の縮小、合併又は銀行業の廃止等の措置のいずれかを選択した上当該選択に係る措置を実施
第3区分	【普通株式等Tier 1比率】 : 0%未満 【Tier 1比率】 : 0%未満 【総自己資本比率】 : 0%未満	0%未満	0%未満	業務の全部又は一部の停止

(注) 海外営業拠点を有しない銀行・信金等をいう。以下同じ。

2. 発動実績

2019 事務年度における早期是正措置に基づく是正命令の発動実績はなし。

※ 早期是正措置導入後の発動実績の累計

銀行等	14 件
信用金庫	23 件
労働金庫	0 件
信用組合	69 件
系統金融機関	3 件
保険会社	1 件

(注) 労働金庫については厚生労働大臣と金融庁長官の連名で、系統金融機関については農林水産大臣と金融庁長官の連名で、命令が発出される。

II 社外流出制限措置の概要及び運用

1. 社外流出制限措置の趣旨（別紙2参照）

社外流出制限措置は、リーマン・ショック後の世界的な金融危機の教訓を踏まえ、国際的に活動する銀行等について、最低所要自己資本に加え、ストレス期における緩衝剤としての役割を期待して「資本バッファの積み立てを求める規制」を導入することが国際的に合意されたことを受けて、「資本バッファ比率」が一定の水準を下回った場合、早期是正措置同様、自己資本の充実の状況によって必要があると認めるときに発動するものとして、利益に対する一定割合まで配当・賞与の支払い等の社外流出行為を制限するものである（銀行法第26条第2項等）。

【参考1】資本バッファ比率の算式

$$\text{資本バッファ比率} = \frac{\text{資本バッファに係る普通株式等Tier 1資本の額}}{\text{リスクアセット額}}$$

【参考2】措置区分毎の閾値と命令の内容

資本バッファの充実の状況に係る区分	資本バッファ比率	措置の内容	
		社外流出制限割合	
資本バッファ第1区分	2.5%未満	40%	社外流出額の制限に係る内容を含む資本バッファ比率を回復するための合理的と認められる改善計画の提出の求め・実行の命令
資本バッファ第2区分	1.875%未満	60%	
資本バッファ第3区分	1.25%未満	80%	
資本バッファ第4区分	0.625%未満	100%	
資本バッファ第4区分	※早期是正措置における第1区分～第3区分に該当する場合、同時に資本バッファ第4区分にも該当する。 この場合、①早期是正措置と②社外流出制限措置の両方の内容を含む1つの命令を発出することが想定される。		

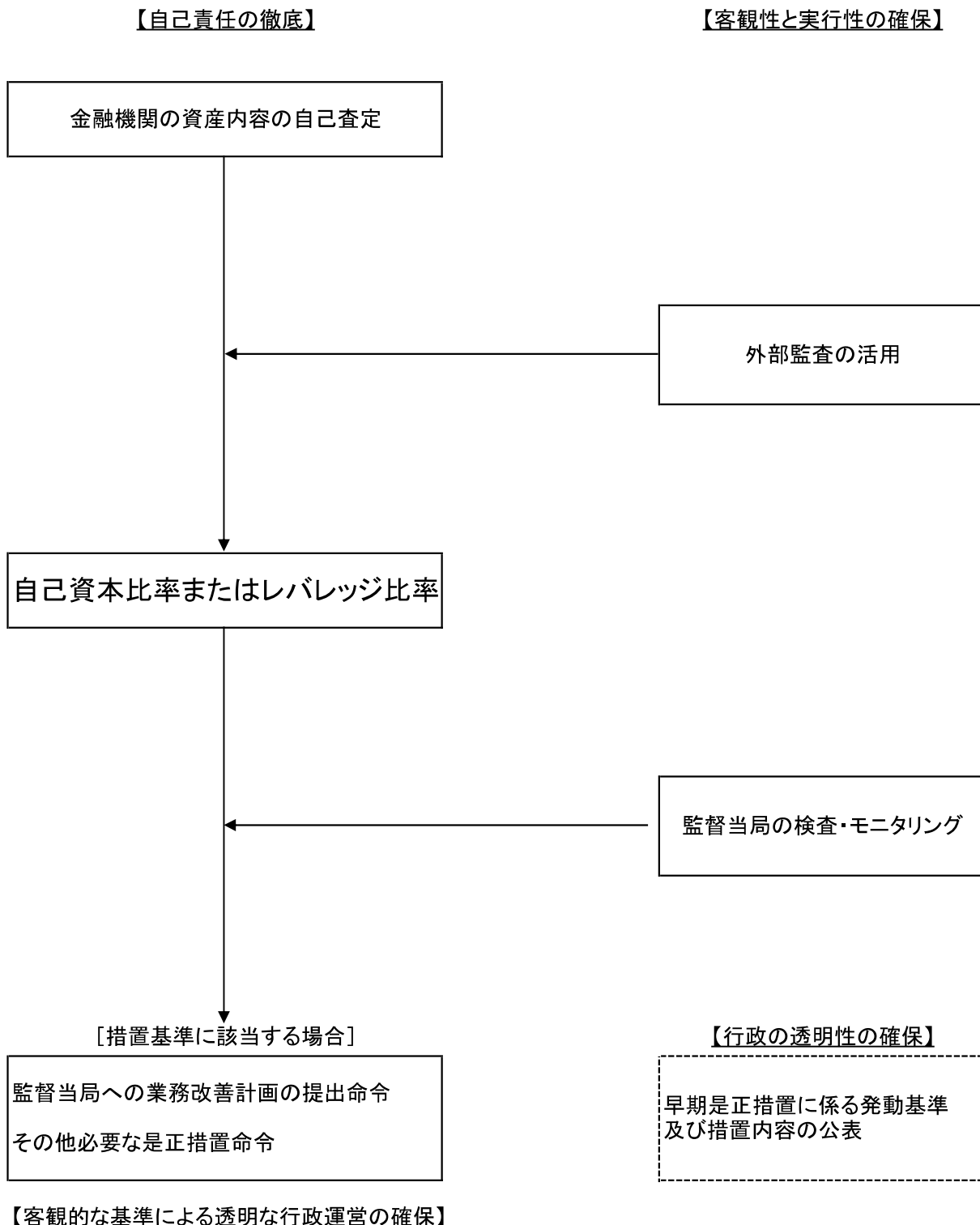
(注1) 上記の数値は、資本保全バッファ2.5%分のみを勘案した例示であり、カウン

ター・シクリカル・バッファーおよびG-SIBs/D-SIBsバッファーは含んでいない。

2. 発動実績

2019 事務年度における社外流出制限措置に基づく命令の発動実績はなし。

早期是正措置の概念図

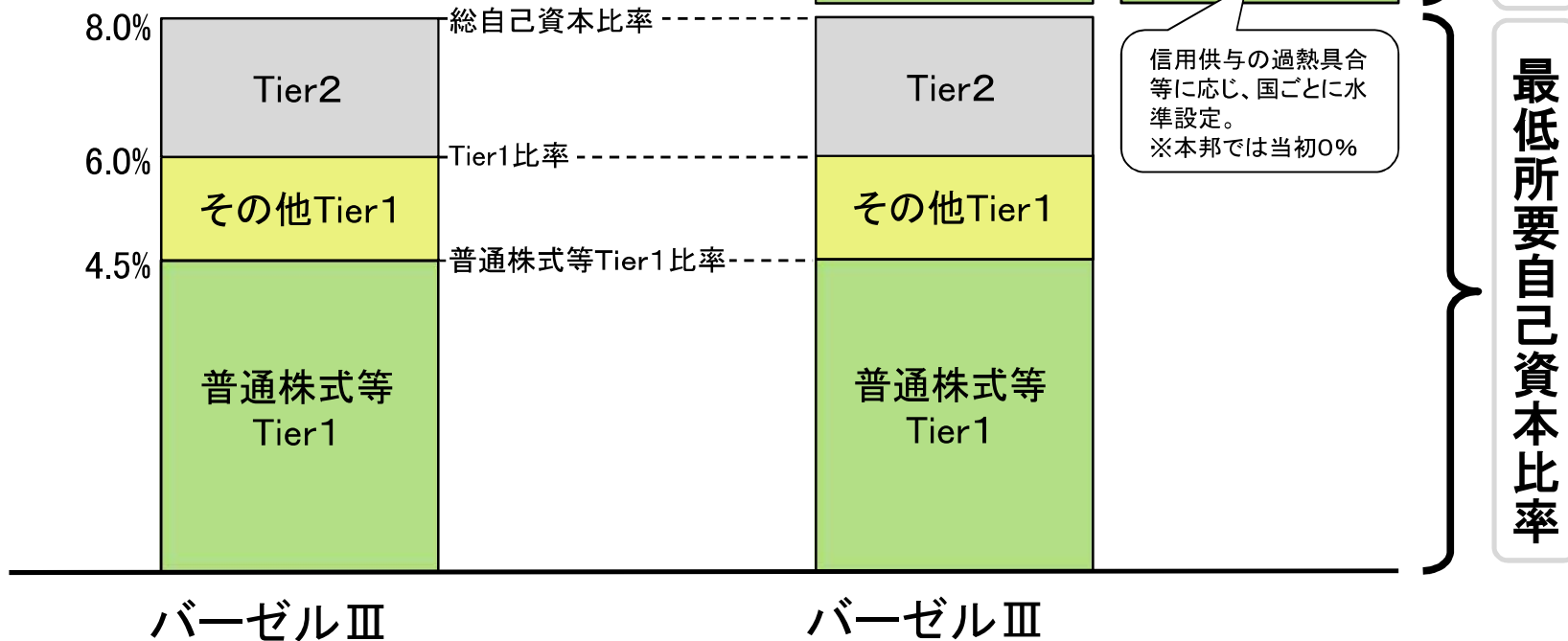


「最低所要自己資本比率」と「資本バッファ」

(別紙2)

★数値はいずれも完全実施ベースであり、2020年8月時点のもの。
また、G-SIBsとD-SIBsの両方に指定された金融機関については、
G-SIBsバッファとD-SIBsバッファのいずれか高い比率が適用される。

資本バッファの種類	本邦において必要となる 普通株式等Tier1比率
資本保全バッファ	2.5%
カウンター・シクリカル・ バッファ	0% <small>〔金融庁長官が別に指定した場合は 別に指定した比率〕</small>
G-SIBsバッファ	1%～1.5% (FSBが毎年設定)
D-SIBsバッファ	0.5%～1.5% (金融庁長官が指定)



第5節 金融上の行政処分について

I 行政処分の趣旨（別紙1参照）

当庁では、立入検査、報告徴求等により、利用者保護や市場の公正性確保に重大な問題が発生しているという事実が客観的に確認されれば、明確なルールの下、厳正かつ適切な行政処分（注1）を行っているところである。

2007年3月には、こうした行政処分に対する基本原則や、実際に処分を行う際の勘案要素について「金融上の行政処分について」として公表を行った。2008年4月には、「金融サービス業におけるプリンシプル」の公表を踏まえた一部改訂を行い、各金融機関がプリンシプルに基づき、自主的な対応を的確に行っている場合は、処分軽減事由として考慮することを明確化した。

II 行政処分の業態別発動状況（別紙2参照）

2019事務年度における行政処分の業態別発動件数（注2）は、以下の通り。

① 銀行等	:	0件	【0件】（注3）
② 協同組織金融機関	:	1件	【0件】
③ 政府系金融機関	:	0件	【0件】
④ 金融商品取引業者等	:	33件	【15件】
⑤ 保険会社等	:	7件	【3件】
⑥ 貸金業者	:	0件	【0件】
⑦ 特定目的会社	:	0件	【0件】
⑧ 前払式支払手段発行者	:	0件	【0件】
⑨ 資金移動業者	:	0件	【0件】
⑩ 暗号資産交換業者	:	0件	【0件】

（注1）本節でいう行政処分とは、金融庁及び財務局等から発出・公表を行った不利益処分等（勧告、業務改善命令、是正命令、戒告、計画変更命令、業務改善指示、業務停止命令、登録取消し、許可取消し、認可取消し、業務廃止命令、役員解任命令等）をいう。

（注2）本節でいう業態の内訳は、銀行等（主要行等（銀行持株会社を含む）、外国銀行支店等、その他銀行（ゆうちょ銀行を含む）、地域銀行（銀行持株会社を含む）、信託会社、銀行代理業者）、協同組織金融機関（信用金庫、信用組合、労働金庫、農水系統）、金融商品取引業者等（第一種金融商品取引業者、第二種金融商品取引業者、投資助言・代理業者、投資運用業者、投資法人、金融商品仲介業者、適格機関投資家等特例業務届出者、証券金融会社、登録金融機関、信用格付業者）、保険会社等（生命保険会社（かんぽ生命を含む）、損害保険会社、保険持株会社、特定保険事業者、少額短期保険業者、少額短期保険持株会社、生命保険募集人、損害保険代理店、少額短期保険募集人（特定少額短期保険募集人を除く）、保険仲立人）である。

（注3）【 】内の件数は業務停止命令等（本節では、業務停止命令、登録取消し、許可取消し、認可取消し等をいう）の件数。

金融上の行政処分について

○ 行政運営の基本的な考え方

- ・ 明確なルールに基づく透明かつ公正な金融行政の徹底
- ・ 利用者保護と市場の公正性の確保に配慮した金融のルールの整備と適切な運用

○ 基本原則

行政運営の基本的な考え方に基づき、金融機関等の業態や規模の如何、外国企業であるか国内企業であるかを問わず、法令に照らして、利用者保護や市場の公正性確保に重大な問題が発生しているという事実が客観的に確認されれば、厳正かつ適切な処分を行っている。

○ 行政処分の公正性・透明性の確保

1. 事前にルールや解釈を明示

- ・ 検査監督上の着眼点や行政処分に関する事務の流れ等を、あらかじめ「監督指針」として定め、広く周知している。

(例1) 銀行において、預金等の金融商品のリスクや重要事項の提示・説明を行わずに、顧客を誤認させて取引の勧誘・販売を行った事例については、あらかじめ主要行等向け監督指針 Ⅲ-3-3「利用者保護のための情報提供・相談機能」に明確なチェックポイントが掲げてあった。

(例2) 保険会社において、保険金の不適切な不払い等があった事例でも、あらかじめ保険会社向け監督指針 Ⅱ-3-5-2(※)「保険金等支払管理態勢」、Ⅱ-3-3(※)「保険募集態勢」に明確なチェックポイントが掲げてあった。

※項目番号については、当時のものであり、現在の項目番号と異なる。

- ・ いわゆるノーアクションレター制度において、民間企業等が新規に事業や取引等を具体的に始めようとする際に、当該具体的行為が不利益処分の対象となるか等について照会を受け、回答を行っている。
また、ノーアクションレター制度を補完するものとして、「一般的な法令解釈に係

る書面照会手続」を導入し、個別事例から離れた一般的抽象的な法令解釈についての照会も可能としている。

(注1)ノーアクションレター制度の利用実績は、平成13年7月の制度導入以降、累計で66件。うち、証券取引法、同施行令に関する照会・公表は7件。

(注2)「一般的法令解釈に係る書面照会手続」におけるノーアクションレター制度との相違点

- ① 個別具体的事例から離れた一般的抽象的な法令解釈に係る照会を可能とした
- ② 個別事業者に加えて、事業者団体が自ら照会することを可能とした
- ③ 弁護士等(弁護士、公認会計士等、照会事項につき高い専門的知見を有する者)以外の者が代理人になることを可能とした

2. デュープロセスの遵守

- ・ 行政処分を行うにあたっては、行政手続法に則り、聴聞又は弁明の機会の付与を行っている。
- ・ 更に、行政手続法で定める手続きの前段階として、金融機関からの求めに応じ、意見交換を行う手続きを用意している(意見交換制度)。

(注)更に、処分に対しては、行政不服審査法第6条に基づく異議申立てや行政事件訴訟法第8条に基づく処分の取消しの訴えを提起することが可能である。

3. 透明性の確保

- ・ 行政処分については、他の金融機関等における予測可能性を高め、同様の事案の発生を抑制する観点から、財務の健全性に関する不利益処分等、公表により対象金融機関等の経営改善に支障が生ずるおそれのあるものを除きすべて公表している。
その際には、原因となった事実関係及び根拠となった法令・条文等を必ず明示することにより、予測可能性を高めるよう努力している。
- ・ また、行政処分事例集を取りまとめ、四半期毎に公表している。
- ・ 情報公開法の適用により、毎年多数の情報公開請求に応じている。

○ 行政処分の基準

1. 具体的にどのような処分を行うかの判断については、まず、以下のような点を検証することとしている。

- ① 当該行為の重大性・悪質性
- ◎ 公益侵害の程度

金融機関が、例えば、顧客の財務内容の適切な開示という観点から著しく不適切な商品を組成・提供し、金融市場に対する信頼性を損なうなど公益を著しく侵害していないか。

◎利用者被害の程度

広範囲にわたって多数の利用者が被害を受けたかどうか。個々の利用者が受けた被害がどの程度深刻か。

◎行為自体の悪質性

例えば、利用者から多数の苦情を受けているにもかかわらず、引き続き同様の商品を販売し続けるなど、金融機関の行為が悪質であったか。

◎当該行為が行われた期間や反復性

当該行為が長期間にわたって行われたのか、短期間のものだったのか。反復・継続して行われたものか、一回限りのものか。また、過去に同様の違反行為が行われたことがあるか。

◎故意性の有無

当該行為が違法・不適切であることを認識しつつ故意に行われたのか、過失によるものか。

◎組織性の有無

当該行為が現場の営業担当者個人の判断で行われたものか、あるいは管理者も関わっていたのか。更に経営陣の関与があったのか。

◎隠蔽の有無

問題を認識した後に隠蔽行為はなかったか。隠蔽がある場合には、それが組織的なものであったか。

◎反社会的勢力との関与の有無

反社会的勢力との関与はなかったか。関与がある場合には、どの程度か。

②当該行為の背景となった経営管理態勢及び業務運営態勢の適切性

◎代表取締役や取締役会の法令等遵守に関する認識や取組みは十分か。

◎内部監査部門の体制は十分か、また適切に機能しているか。

◎コンプライアンス部門やリスク管理部門の体制は十分か、また適切に機能しているか。

◎業務担当者の法令等遵守に関する認識は十分か、また、社内教育が十分に
なされているか。

③軽減事由

以上の他に、行政による対応に先行して、金融機関自身が自主的に利用者保護のために所要の対応に取り組んでいる、といった軽減事由があるか。

特に、金融機関が、行政当局と共有されたプリンシプルに基づき、自主的な対応を的確に行っている場合は、軽減事由として考慮するものとする。

2. 上記1の諸要因を勘案するとともに、それ以外に考慮すべき要素がないかどうかを吟味した上で、

①改善に向けた取組みを金融機関の自主性に委ねることが適切かどうか、

②改善に相当の取組みを要し、一定期間業務改善に専念・集中させる必要があるか、

③業務を継続させることが適切かどうか、

等の点について検討を行い、最終的な行政処分の内容を決定している。

○ チェック体制等

- ・ 行政処分の内容を検討するに当たっては、公平性を欠くことがないよう、過去の処分事例等を勘案するのみならず、複数の課室において慎重にチェックする態勢を採っている。
- ・ 庁内に、弁護士等により構成される独立した法令等遵守調査室及び金融庁（職員）の法令等遵守に関する情報の受付窓口を設置。

○ 事後のフォローアップ

- ・ 行政処分を行うのは、金融機関の財務の健全性、業務の適切性等の確保が主眼であり、処分そのものが目的ではない。

行政処分に際して、業務改善計画の提出を求めているのは、ガバナンス、リスク管理、コンプライアンス等について、金融機関が自ら抜本的な態勢の改善に取り組む、その効果が将来にわたって持続的に発揮されることを期待しているため。

このような観点から、当庁においては、金融機関の業務改善に向けた取組みをフォローアップし、その改善努力を促すことに注力している。

(以上)

行政処分の件数(2002年4月～2019事務年度)

	2001事務年度 (2002年4月1日 ～6月30日)	2002事務年度	2003事務年度	2004事務年度	2005事務年度	2006事務年度	2007事務年度	2008事務年度	2009事務年度	2010事務年度	2011事務年度	2012事務年度	2013事務年度	2014事務年度	2015事務年度	2016事務年度	2017事務年度	2018事務年度	2019事務年度	合計
主要行等	3	3	11	2	8	5	0	3	6	2	2	0	4	0	0	0	0	0	0	49
その他銀行	0	1	1	1	0	0	0	1	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
外国銀行支店等	0	0	9	11	10	1	0	0	2	1	1	2	1	5	0	0	0	0	0	43
地域銀行等	0	10	20	18	13	10	2	4	4	1	0	1	0	0	0	0	0	3	0	86
銀行代理業者	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
信用金庫	0	1	4	2	13	20	9	2	4	4	2	0	0	0	0	0	1	1	0	63
信用組合	0	0	4	2	2	3	3	2	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	19
農水系統	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
労働金庫	0	10	10	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24
政府系金融機関	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2
信託会社	0	0	0	0	0	0	1	2	5	8	4	0	0	0	0	0	0	0	0	20
貸金業者	1	9	10	6	11	11	4	9	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	65
特定目的会社	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
前払式支払手段発行者	2	0	0	6	3	8	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	21
資金移動業者	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	3
振当証券業者	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	—	—	—	—	—	—	—	—	2
暗号資産交換業者	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	27	2	0	29
第一種金融商品取引業者	10	22	26	29	139	26	33	23	21	13	33	15	6	6	25	1	5	6	5	444
第二種金融商品取引業者	0	0	3	2	1	2	0	6	17	9	2	9	11	8	13	10	6	9	0	108
投資助言・代理業者	2	1	2	2	7	9	13	10	19	22	6	12	18	4	9	6	5	8	16	171
投資運用業者	0	0	0	1	6	6	5	5	7	3	8	6	8	0	0	2	0	0	2	59
投資法人	0	0	0	0	1	6	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
金融商品仲介業者	0	0	0	0	2	1	0	2	2	2	0	2	0	1	0	0	0	0	2	14
酒類機械投資家等特別業務届出者	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1,165	37	32	8	1,242	
証券金融会社	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
登録金融機関	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
信用格付業者	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
生命保険会社	0	3	4	3	4	1	1	10	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	32
損害保険会社	2	5	2	1	31	17	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	61
特定保険業者	0	0	0	0	0	3	5	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15
少額短期保険業者等	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	2	5
生命保険募集人	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3
損害保険代理店	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
合計	20	65	107	90	253	129	80	87	104	70	58	53	49	27	47	1,185	83	62	41	2,610
うち業務停止以上	9	20	29	30	91	40	33	26	40	30	23	22	20	8	17	582	24	24	18	1,086

(注1) ここでいう行政処分とは、金融庁及び財務局等から発出・公表を行った不利益処分等(勧告、業務改善命令、是正命令、戒告、計画変更命令、業務改善指示、業務停止命令、登録取消し、許可取消し、認可取消し、業務廃止命令、役員解任命令等)をいう。

(注2) 複数の行政処分(例:業務停止命令と業務改善命令)を同時に行った場合はそれぞれ1件としている。

(注3) 金融商品仲介業者(2007年9月以前は証券仲介業者)の件数は、2004年4月より証券仲介業者制度が導入されたため、2004年4月からの計上となっている。

(注4) 少額短期保険業者等の件数は、2006年4月より少額短期保険業者制度が導入されたため、2006年4月からの計上となっている。

(注5) 合計欄のうち業務停止以上とは、業務停止命令、登録取消し、許可取消し、認可取消し、業務廃止命令のいずれかをいう。

(注6) 主要行等及び地域銀行等の件数はそれぞれ銀行持株会社に対する行政処分の件数を含む。

(注7) 前払式支払手段発行者のうち2010年4月以前の件数は、前払式証券発行者の処分件数。

(注8) 資金移動業者の処分件数は、2010年4月より資金決済法が施行されたため、2010年4月からの計上となっている。

(注9) 暗号資産交換業者の処分件数は、2017年4月より改正資金決済法が施行されたため、2017年4月からの計上となっている。

(注10) 第一種金融商品取引業者のうち2007年9月以前の件数は、証券会社と金融先物取引業者の処分件数の合計。

(注11) 第二種金融商品取引業者のうち2007年9月以前の件数は、商品投資販売業者の処分件数。

(注12) 投資助言・代理業者のうち2007年9月以前の件数は、投資一任業務を営む者以外の投資顧問業者の処分件数。

(注13) 投資運用業者のうち2007年9月以前の件数は、投資信託委託業者及び投資一任業務を営む認可投資顧問業者の処分件数の合計。

(注14) 生命保険会社の件数は、保険持株会社に対する行政処分の件数を含む。

第6節 反社会的勢力への対応について

I 経緯

「犯罪に強い社会の実現のための行動計画―「世界一安全な国、日本」の復活を目指して―」（2003年12月犯罪対策閣僚会議）を踏まえ、公共事業からの暴力団排除、企業活動からの暴力団排除等の暴力団の資金源に打撃を与えるための総合的な対策を検討するため、2006年7月21日、関係省庁の申合わせにより暴力団資金源等総合対策に関するワーキングチームが設置された。また、2008年12月には、「犯罪に強い社会の実現のための行動計画2008」が策定され、暴力団対策として、暴力団及び周辺者の経済活動からの排除に取り組んでいくこととしているほか、2013年12月に閣議決定された「「世界一安全な日本」創造戦略」においても「民間取引等からの暴力団排除の推進」等の取組みが盛り込まれている。金融庁としては、関係省庁と連携を図りつつ、上記の目的の具体化に向けて対応を行ってきたところである。

II これまでの対応

1. 暴力団資金源等総合対策に関するワーキングチーム

2006年6月20日、第7回犯罪対策閣僚会議において暴力団資金源等総合対策に関するワーキングチームの設置を指示され、同年7月21日、関係省庁の申し合わせにより設置された（2007年7月、暴力団取締り等総合対策に関するワーキングチームに改称）。

2. 企業活動からの暴力団排除

（1）暴力団資金源等総合対策に関するワーキングチームの下部組織として企業活動からの暴力団排除グループが設置された。同グループにおいて、企業における反社会的勢力による被害を防止するための基本的な理念や具体的な対応に関する「企業が反社会的勢力による被害を防止するための指針」（政府指針）の策定に向けた検討を重ねた。2007年6月19日、犯罪対策閣僚会議幹事会における申し合わせにより同指針が策定され、同年7月3日、第9回犯罪対策閣僚会議において報告された。

（2）金融庁では、2007年7月、政府指針の周知を図るべく、関係業界団体に対して要請文を発送し、2008年3月、政府指針の内容を踏まえた各業態の監督指針の改正を行った。2013年12月には反社会的勢力との関係遮断に向けた取組み策を公表し、これを踏まえ、2014年6月、反社会的勢力との取引の未然防止等の取組みを推進するための監督指針等の改正を行い、金融取引等からの反社会的勢力の排除に努めている。

（3）金融庁、警察庁及び全国銀行協会等で構成する「反社会的勢力介入排除対策

協議会」や、各都道府県単位で設置される「銀行警察連絡協議会」等を通じて、反社会的勢力の排除に向けた連携を強化している。

これらの協議会での検討結果等を踏まえ、全国銀行協会は、暴力団排除条項の参考例を制定した（融資取引：2008年11月、普通預金規定等：2009年9月）。全国信用金庫協会など他の業界団体においても、この取組みを参考として、順次、暴力団排除条項の参考例を提示した。その後、全国銀行協会は、2011年6月に、反社会的勢力の活動実態に即して排除対象をより明確化するために、参考例の一部改正を行った。

また、全国銀行協会は、2010年4月に、反社会的勢力の情報を集約した共有データベースの稼働を開始したほか、2013年11月、会員各行が他社（信販会社等）との提携等により金融サービス（融資等）を提供する場合の反社会的勢力との関係遮断を徹底するため、「反社会的勢力との関係遮断に向けた対応について」を決定・公表した。また、2017年3月、反社会的勢力との関係遮断等の取組みのさらなる強化に向け、関係省庁等との連携の推進や本人確認を一層強化・徹底するため、「反社会的勢力との関係遮断に向けた対応の強化について」を決定・公表した。その後、2018年1月に、預金保険機構を介して警察庁が保有する暴力団情報に係るデータベースへの接続を開始し、警察庁へのオンライン照会が可能となった。

- (4) 金融庁、警察庁及び日本証券業協会等で構成する「証券保安連絡会」や、各都道府県単位で設置されている「証券警察連絡協議会」等を通じて、反社会的勢力の排除に向けた連携を強化している。

これらの連絡会や協議会での検討結果等を踏まえ、日本証券業協会は、2009年3月に、国家公安委員会よりいわゆる暴力団対策法に規定する「不当要求情報管理機関」としての登録を受け、業務を開始した。また、2010年5月に、暴力団排除条項の導入の義務化等を内容とする自主規制規則を制定した。

また、同年4月に、警察庁に対し、保有する暴力団情報を活用できるよう支援を求める旨要望し、警察庁は、同年5月、情報提供を行う枠組みを構築する方針を公表した。その後、2013年1月に、日本証券業協会のシステムと警察庁が保有する暴力団情報に係るデータベースとが接続（同年2月より稼働）され、警察庁へのオンライン照会が可能となった。

- (5) 生命保険協会は、金融庁、警察庁及び法務省等の関係機関との協議を踏まえ、2011年6月、暴力団排除条項を導入した保険約款の規定例を策定・提示し、2012年1月に公表した。また、2013年11月、「反社会的勢力との関係遮断に向けた今後の取組みについて」を決定・公表した。

日本少額短期保険協会、日本損害保険協会においては、金融庁、警察庁等の関係機関との協議を踏まえ、暴力団排除条項を導入した保険約款の規定例等をそれぞれ同年4月、7月に策定・公表した。また、同年11月、日本損害保険協会は、「反社会的勢力の排除に向けた取組みを強化」を決定・公表した。

第7節 指定紛争解決機関

金融機関とのトラブルに関し、迅速・簡便・中立・公正な苦情処理・紛争解決を行うことにより、利用者保護の充実・利用者利便の向上を図ることを目的として、金融商品取引法、銀行法、保険業法等の金融関連法において、「金融ADR制度（金融分野における裁判外紛争解決制度）」が設けられている。

指定紛争解決機関は、金融ADR制度において中核となる機関であり、行政庁がこれを指定・監督することにより、中立性・公正性を確保する枠組みとなっている。

指定紛争解決機関の監督に当たっては、「実践と方針」及び「指定紛争解決機関向けの総合的な監督指針（2013年8月2日策定）」に基づき、紛争解決等業務の運営に係る監督を行うことで、利用者の信頼性向上や、各機関の特性を踏まえた上での運用の整合性確保を図っている。

2020年6月までに、下記の団体を指定紛争解決機関として指定している。

(2020年6月30日現在)

指定日 (業務開始日)	機関名	業務の種別
2010. 9. 15 (2010. 10. 1)	一般社団法人全国銀行協会	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 銀行業務 ▪ 農林中央金庫業務
2010. 9. 15 (2010. 10. 1)	一般社団法人信託協会	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 手続対象信託業務 ▪ 特定兼営業務
2010. 9. 15 (2010. 10. 1)	一般社団法人生命保険協会	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 生命保険業務 ▪ 外国生命保険業務
2010. 9. 15 (2010. 10. 1)	一般社団法人日本損害保険協会	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 損害保険業務 ▪ 外国損害保険業務 ▪ 特定損害保険業務
2010. 9. 15 (2010. 10. 1)	一般社団法人保険オンブズマン	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 損害保険業務 ▪ 外国損害保険業務 ▪ 特定損害保険業務 ▪ 保険仲立人保険募集
2010. 9. 15 (2010. 10. 1)	一般社団法人日本少額短期保険協会	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 少額短期保険業務
2010. 9. 15 (2010. 10. 1)	日本貸金業協会	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 貸金業務
2011. 2. 15 (2011. 4. 1)	特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 特定第一種金融商品取引業務