

## 1. 平成 29 事務年度 モニタリングの状況

○ 昨年 11 月に公表した金融行政方針に基づき、証券会社のモニタリングを進めており、現時点のモニタリングの状況を説明する。

○ 大手証券会社については、ビジネス戦略、リスク管理、ガバナンス、IT システムなどについて、これまでも深度ある対話を行ってきており、その中で、営業現場における実践等に重点を置いて、モニタリングを継続することとしている。

その中で、例えば、顧客本位の業務運営については、

- ・ 営業店において顧客のニーズを踏まえつつ計画を策定する取組み
- ・ 顧客本位の業務運営に関する KPI の策定・公表
- ・ 顧客満足度調査の結果など顧客の評価を営業員の成績に反映させる動き

などの動きがあるが、例えば、営業店主導での計画策定に関しては、それが支店の都合を優先した動きではなく、顧客のニーズを踏まえたものとなることが重要であり、そうした取組みが営業現場で実践・定着しているかについて、引き続き状況を把握したい。

また、顧客本位の業務運営に関する KPI については、各社において、こういった指標が真に顧客本位の業務運営を表すか、内部的な指標も含めて色々と検討していると承知しているが、例えば、相場動向等にも左右されないような指標としてどのようなものが考えられるのか、難しい面もあると思うが、議論を継続していきたい。

いずれにしても、顧客が満足するような業務運営を継続的に実践することが重要であり、そういう意味で、顧客満足度調査の結果等を活用することは適切な方向性であると思われるが、その内容については今後議論をしていきたい。

○ 顧客が特に高齢者層に偏るなど経営環境が厳しくなる地域証券会社については、昨事務年度においても、ビジネスの持続可能性等の課題について議論を行ってきたところ。現在、そのフォローアップも兼ねたトップヒアリングを行っている最中であり、課題の解決に向け具体的に取り組んでいる社に対しては、引き続き将来の経営方針・戦略等に関する

る前向きな議論を行い、各種課題への対応に苦慮している社に対しては、他社の取組事例等を示しつつ、一層の検討・対応を促している。

ヒアリングの中で得られた特色のある取組みを共有することで、地域証券会社が抱える課題の解決に向けた進展がみられることを期待している。

- また、地域証券会社の取組みの中でも、株主コミュニティ制度は、地域に根ざした企業の資金調達や株式の換金・新規投資の機会を提供することで、地域経済の発展に寄与するものであり、好事例としてトップヒアリング等を通じて取組みを促している。そうした中、新たな株主コミュニティの運営会員の指定がなされたと聞いており、引き続き株主コミュニティ制度の普及・発展に協力願いたい。

(以上)