

1. ガバナンスのあり方

- 証券業界に限った話ではないが、銀行・保険・証券等すべての業態をまたいで、特に大規模会社にとって、ガバナンスのあり方は最も重要な課題と認識している。
- 今事務年度も引き続き、各社のガバナンスの状況について議論したいと考えている。ガバナンスの状況というのは、重要な経営判断についてどれだけ社外取締役も含めた納得感のある議論を経ているのか、ということと、取締役会や監査委員会が内部監査部門をうまく使って、経営の監視機能をどれだけ有効に果たしているのかを見ていくということ。
- 昨事務年度は、証券会社やメガバンクの社外取締役から直接ヒアリングを行った。その結果、取締役会の議論の様子や経営の実態についての理解が進み、証券業界はグローバルな業務展開や少子高齢化に対する対応などチャレンジングな経営課題に直面していることが理解できた。
- 一方で、ヒアリングで感じたことを少し紹介すると、事業会社出身の社外取締役は、証券会社のビジネスモデルに対する理解が必ずしも十分ではないため、監督機能の発揮が不十分であったと感じた例があった。社外取締役としては、証券会社のビジネスモデルについて、これまでの常識から理解しがたい面があれば、経営陣に対して資料を要求するなどにより、より深い議論ができたのではないかと考えられるし、経営陣としても証券会社の状況を理解してもらうよう工夫が必要だったのではないかと感じた。社外取締役、経営陣の両者にとってより良いガバナンスのレベルを追求してもらいたい。

また、経営陣はリスク許容度に関する議論が中心となる一方で、社外取締役はリスクとリターンのバランスにおいて事案を進めるべきだという考え方が中心であるなど、経営陣と社外取締役の議論が必ずしもかみ合っていないと感じられた例もみられた。

ガバナンスのあり方について、社外取締役を含め引き続き議論を行いたい。

2. 顧客本位の金融商品販売について

- 先月、日本銀行が公表した「2018年第1四半期の資金循環（速報）」によると、本年3月末時点で、家計の金融資産の合計は1829兆円、そのうち投資信託は73兆円となっている。前年と対比すると、金融資産の合計は2.5%の増加であるのに対し、投資信託は1.4%の増加に留まっている。「貯蓄から資産形成へ」が叫ばれて久しいが、家計の金融資産に占める投資信託の比率は上昇していない。
- こういったことについて、金融庁金融研究センターから今月公表された「顧客本位の業務運営（Fiduciary Duty）にふさわしい金融商品販売のあり方」というディスカッションペーパーでは、5600名を対象としたアンケート調査結果を分析している。
- その中で、投資未経験だが投資の必要性を認識している層について、投資を妨げている要因として、「安心して相談できる専門家の不在」を理由として回答している者の割合が多いことが言及されている。具体的には、金融資産保有額で分けると、300万～1000万の者では19%、1000万～5000万の者では23%、5000万円以上の者では36%となっている。金融機関が多くの場合、信頼に足る相談相手とみなされていないことが伺われる。
- また、このペーパーでは、NPSの考え方を応用して、金融機関の提案等を「友人や知人に勧めたい」と思う要因についても分析されているが、「十分なニーズのヒアリングを受けた」「ニーズに合った商品提案を受けた」「資産構成の考え方についての提案を理解できた」「運用成績に満足している」といったことが重視されていることが伺われる。
- 金融機関が売りたい商品売りつけられた、という感覚を顧客が受けることのないよう、顧客の資産状況やライフステージ等の事情をヒアリングしながら、それに見合った商品を提案することが求められているのではないか。
- このペーパーの提言部分は共感できるため引用する。

「これまで、一部の金融機関では、営業担当者と顧客との営業接点の断面を捉え、顧客本位でない営業となっていないかについて、折衝記録の一言一句をつぶさに確認し、問題点の潰し込みに多くの労力を注ぐ傾向にあった。そのため、営業担当者においても、本来の営業活動以外の部分で労力をとられ、営業接点の断面の課題を超えた、営業プロセスや営業体制全体の課題を客観的に捉えることには、限界があったものと思われる。

営業接点の断面のみを見る、あるいは、金融機関側の視点から問題ある売り方になっていないかを見るのではなく、NPS 等を活用し、顧客視点で、継続的に顧客接点における評価を客観的に確認し、PDCA サイクルを回し、推奨者を増やしていく手法に切り替えていくことが、顧客本位の営業活動の実現と、資産非保有層、資産形成層の投資を後押ししていくことに大きく寄与するものと考えられる。」

- これまで、多くの証券会社が、「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択して、取組方針を作成・公表している。第一種金商業者については本年3月末時点で226社が採択している。作成された多くの取組方針では、“顧客のニーズを踏まえて、最適な商品・サービスを提案する”旨が記載されている。この取組方針は公表するだけでは無意味であり、理念にとどまることなく実態を伴ったものとなっているかが極めて重要であるため、今後のモニタリングの中で十分な対話を行っていききたい。
- また、顧客本位の業務運営の定着度合いに関するKPIについてもご検討いただいているところ。当庁としても、投信販売に関する比較可能な3つの共通KPIを公表したが、引き続き、各社ごとに規模・顧客層などの実態にあったKPIについても検討いただき、定期的な見直しを行ってほしい。
- 今後も、経営陣の強いコミットメントの下、顧客本位の業務運営に向けた取組みが、形式的なものにとどまることなく、実質を伴う形で定着していくことを期待している。

3. 証券モニタリングについて

- 証券会社においては、利用者の真のニーズ・利益に沿った商品・サービスの提供を通じ、顧客の信頼を獲得することにより、顧客基盤を拡大・強化し、その結果として、証券会社自身の安定的な収益の確保に繋げていくことが重要と考えている。
- 金融庁は、昨事務年度においても、証券会社に対し、オンオフ一体による深度あるモニタリングを進め、その結果について、前回の意見交換会の場を通じ、又は経営トップに対して直接、フィードバックさせて頂いたところ。
- 本事務年度においても、各社のビジネスの規模・特性や具体的な取組み等を踏まえつつ、証券モニタリングの中で認められた課題への対応等についてフォローする予定であり、皆様においては、適切に PDCA を回して、実効性のある取組みを行って頂きたい。

4. 高速取引行為に係る登録制度開始について

- 株式等の高速取引については、平成 29 年金融商品取引法改正により、高速取引行為を行う者に対し登録制を導入することとされ、関係する政令・内閣府令を公布し、本年 4 月 1 日に施行された。
- 金融庁では、本年 2 月、高速取引行為を受託している証券会社及び高速取引行為者を対象として、関東財務局と合同で、日本証券業協会において制度及び登録手続きに関する説明会を実施したほか、金融庁ウェブサイトにおいて、登録申請書様式及び添付書類の記載要領を英文で掲載するなどして、制度の周知を行い、本年 4 月 1 日より、登録審査を開始しているところ。
- 9 月末までに登録の申請を行う必要があることから、高速取引を行う者から取引を受託している貴協会員におかれては、顧客である高速取引行為者をしっかりと管理していただき、まだ当方に登録手続きの

事前相談などを行っていない高速取引行為者がいる場合は、早急に登録手続きの準備を行うよう周知をお願いしたい。

5. システム障害の発生について

- 6月下旬に、3日間にわたり、大規模なシステム障害が発生し、顧客の利便性を低下させた事案が生じたことは遺憾である。システム障害により影響を受けた顧客へ適切な対応を行うとともに、システム障害の原因を徹底的に究明し、再発防止策の策定・実行していくことが重要である。
- システムが安全かつ安定的に稼動することは、金融商品市場及び金融商品取引業者に対する信頼を確保するための大前提である。システム障害については、どこの証券会社においても起こり得るものであり、平時より、システム障害の未然防止と発生時の迅速な復旧対応、顧客・マスコミに対する適切な情報提供について経営上の重大な課題と認識し、適切なりスク管理対策を講じることを、改めてお願いしたい。

6. 平成30年7月豪雨による災害への対応について

- 今般の大雨による被害は平成最大のものとなっており、特に西日本を中心に多数の被害が出ている。被災された皆様に対して、心よりお見舞い申し上げます。
- 今回の災害に対し、11府県内の金融機関に対して、金融上の措置を発出させて頂いた。

【参考】・7月6日（金） 高知県
・7月7日（土） 鳥取県、広島県、岡山県、京都府、兵庫県、愛媛県
・7月8日（日） 岐阜県
・7月12日（木） 福岡県、島根県
・7月13日（金） 山口県

- また、金融庁においては、金融機関の休日相談窓口等の被災者のた

めに有益な情報を提供できるよう、金融庁のウェブサイトは今般の災害の特設ページを設置するとともに、「平成 30 年 7 月豪雨金融庁相談ダイヤル」を開設している。

- このような中、地元の金融機関におかれては、届出の印鑑を紛失した場合の対応、有価証券等の売却・解約代金について受渡日以前の支払いの申出に対する対応など、避難生活への配慮を含め、被災者の立場に立った柔軟な取扱いを取って頂いていることに対し、心より感謝申し上げます。
- 今般の大雨による被害は甚大なものとなっている。今後、被災者から様々な相談等が寄せられることと思うので、被災者のニーズを積極的に把握し、きめ細かな対応を行って頂くとともに、当局へ情報提供を行っていただくようお願いしたい。

(以上)