

1. 資産形成に向けた取組みについて

- 金融庁としては、個々人がそれぞれのニーズに応じ、安定的に資産形成を行うことができるような環境を整備していくことは、引き続き重要と考えている。これまでも、NISA やつみたて NISA といった制度を要望し、また制度の普及に努めてきたところだが、今後も関連の取組みを継続していく所存。このほか昨年の税制改正では、相続税に関する要望も行った。実現はしなかったが、資産継承のあり方は、今後も大きな課題と考えている。
- また、先日、今年3月末時点のNISA口座数に関するデータを公表。つみたてNISAの口座数は127万となった。制度開始から1年以上経過しているが、順調に増加傾向が続いており、業界の皆様のご努力にも感謝申し上げます。本年度は、つみたてNISAの普及について、職場におけるきっかけ作りが行われるよう、特に企業に対する働きかけに力を入れていく考え。また、昨今、おつり投資やポイント投資、コミュニティサイトや親しみやすい投資情報提供サイトの運営など、投資をより身近に感じてもらうための取組みが各事業者において行われており、そうした取組みにも注目していく。
- あわせて、正しい金融リテラシーを身に付けてもらうための金融経済教育の果たす役割は、今後も大きいと考える。昨事務年度は、金融庁職員による出張授業や教材の充実に力を入れてきたが、今後は新学習指導要領の施行も控えていることから、これまでの取組みに加え、各地の教育関係者との連携体制の構築など、更なる取組みを行なってまいりたい。
- 金融庁としては、安定的な資産形成の必要性についてより丁寧に説明することを心がけつつ、つみたてNISAの普及、金融経済教育の推進といったリテラシー関連の取組みを進めていく。業界の皆様におかれても、引き続きご協力をお願いしたい。

2. コンプライアンス態勢の構築等

(1) コンプライアンス態勢の構築

- コンプライアンス態勢に関しては、これまで各社ともに、各種施策を実施されてきているところ。
- その一方で、昨事務年度は、以下のような法令違反行為の事例が確認された。
 - ① 多くの営業員が、外国株式の乗換取引に応じてもらうために、売却する株式の損益について、損失の額を実際の額よりも過少に伝えるといった虚偽表示や、誤解を生ぜしめるべき表示を行っていた事例
 - ② 海外のグループ会社が市場デリバティブ取引で相場操縦を行っていたとして課徴金の納付命令を受けた事案の背景に証券会社の売買管理態勢に不備があった事例
- また、当庁は昨年 10 月にコンプライアンス・リスク管理に関するディスカッションペーパーを公表し、その中で掲げたリスクベース・アプローチに基づいたモニタリングを行ったところ、個別の法令違反に該当しないまでも、プリンシプルベースで不適切といえる以下のような事例が確認された。
 - ① 市場の公正性・公平性に対する信頼性を著しく損ねかねない不適切な情報提供を行っていた事例、
 - ② VIX インバース日次指数を対象とした ETN について、早期償還条項が付されていることなどの商品性やリスクに関する説明が十分でなかった事例
- 以上のようなコンプライアンス上の問題の発生原因の多くは、
 - ・ 法令違反に該当しない限り不適切な行為を問題ないと考え、周囲も不適切な行為を見逃してしまうような企業文化、
 - ・ 各社員に顧客本位ではない不適切な行為を誘発させる業績評価体系、

- ・ 社内の部門間の連携や、経営陣への報告態勢が機能していなかった内部管理態勢の不備

等が根本的な原因ではないかと分析される。

- 当庁は、これらの事案に対し業務改善命令の発出など行政対応を行った。それに対して各社は、以下のような、社内の意識改革やガバナンス強化に向けた改善策・再発防止策を策定している。

- ・ プリンシプルベースでのコンプライアンスを徹底するためのコンダクトに関する社内規程の整備
- ・ 業績評価制度の見直し
- ・ 経営陣主催の会議体の運用見直しや部門間の連携強化

こうした改善策・再発防止策が単なる策定にとどまることなく、着実に実行され、定着させることが重要と考える。

- これらのコンプライアンス上の問題は、場合によっては金融機関の信頼を大きく毀損するような事態を招きかねない。当庁としては、一連の問題事案の発生については、経営陣がしっかりと責任を負い、これまでの取組みに不足があることを真摯に受け止め抜本的な意識改革や更なるガバナンスの強化が必要であると考えている。

- 経営陣の皆様には、「証券会社が市場におけるゲートキーパーとしての社会的使命を果たすため高い自己規律を持つこと」が社会からの要請であることを改めて認識いただいた上、自ら率先して社員の意識改革に取り組み、ルールベースにとどまらないプリンシプルベースの実効性あるコンプライアンス態勢を整備していただきたい。

(2) 自主規制規則について

- 現在の自主規制規則は、過去に証券会社において発生したコンプライアンスの問題に対する対応が積み重なって形成されてきたという経緯がある。例えば、高齢者に対する投資勧誘規制は非常

に細かな内容となっているが、高齢者に対する投資勧誘に係る問題において、証券会社自身が自主的な対応ができないことから、社会的な要請があってこうした細かな規制が制定されてきたという側面がある。

- 一方で自主規制規則は、大手証券会社から地域証券会社まで一律に当てはめることから、その一部が、意欲のある社の足かせになっている、あるいは創意工夫が妨げられる過度なルールとなっている惧れがある。ルールベースとプリンシプルベースのバランスの取れた内容に改善していく必要がある。

現在進められている議論においては、こうした背景も踏まえてよく議論して頂きたい。

3. 顧客本位の業務運営

- 国民の安定的な資産形成を図るため、これまで全ての金融事業者に顧客本位の業務運営を行うことを求めてきた。「顧客本位の業務運営に関する原則」を取りまとめて以降、本年3月末時点で、第一種金商業者で具体的な取組方針を策定した会社は239社、自主的な成果指標（KPI）を公表した会社は75社、比較可能な共通KPIを公表した会社は48社となっており、取組みの「見える化」が着実に進展している。
- 「顧客本位の業務運営に関する原則」を公表してから2年が経過しているが、こうした原則に基づいた金融庁の金融事業者に対する取組みが、本当に顧客に届いているのかを検証すべく、今年の1月から3月にかけて、インターネット及び郵送による顧客アンケート調査を行った。
- インターネット調査の分析結果については、本年4月に中間報告として公表した。その結果は以下のとおり。
 - ・ 顧客の満足度を示す指標の一つであるNPS（顧客推奨度）について、各投資経験者がメインで利用している金融機関のNPSは平均で▲52。業種別NPS（野村総研の調査による）はテーマパーク

が19、ホテルが2、航空会社が▲10となっており、他の業種と比べ、残念ながら金融業のNPSはかなり低い水準である。

- ・ 一方で、アフターフォロー等金融機関のサービスへの満足度が高い人や運用成績について満足している人ほど、NPSは高い傾向にある。
- ・ お願い営業や乗換販売を経験した人ほどNPSが高くなっている。これは一見奇異な感じがするが、おそらく、特に高齢者の投資家においては、何度も接触してくる営業員を好むのではないかと考えられる。

○ 事実、当庁が昨事務年度に行った証券会社の営業店への実地調査で、高齢顧客に対する営業員主導の高頻度な取引が認められた事例においても、高齢者の場合は、頻繁に相談に乗ってくれるのが良いセールスマンだということで、回転売買のようなことをされても、NPSの結果は高く出してしまうようなケースがあった。

○ NPSは顧客本位の業務運営の営業現場への定着状況を把握するための有効な指標であると思うが、経営者の皆様におかれては、1つの指標によることなく、多元的な目線で本質を見極めるようにしていただきたい。

○ また、顧客本位の業務運営の取組みは、営業現場の職員1人1人が心から納得した上でなければ、実効性が上がらないと考える。経営陣が各部店を回り、「顧客本位の業務運営」の重要性を直接説明するような取組みを行っている金融機関もあるが、経営陣がどれだけ正しい方針を説明しても、実態として利益を上げた者が高く評価されるような業績評価の構造になっているようであれば、職員に当該方針が浸透するのは難しいと考えられる。

○ 経営者の皆様におかれては、今一度、職員1人1人の納得感という観点から、顧客本位の業務運営の浸透・定着に向けた取組みを考えて頂きたい。当庁としても今事務年度は、各金融機関における顧客本位の業務運営への取組方針などが、現場で顧客と対峙する営業職員の具体的対応にどう反映しているのか、その実態を

確認していきたい。

4. 地域証券会社に向けて

- 地域証券会社の経営について、ここ数年、財務局を通じてトップヒアリングを行い、経営トップに自社が抱える経営課題についてお伺いしてきたところ。こうしたトップヒアリングを通じ感じたことは、自社が置かれている環境に危機感を持ち、実際に経営改善に向けた具体的な取組みを進めている社とそうでない社に分かれつつあること。
- 昨事務年度は、経営改善に向けた具体的な取組みを進める意欲のある会社については、その取組みを後押しする観点からより踏み込んだ意見交換を行った。その結果、
 - ・ 証券子会社を持たない信金信組と顧客紹介で提携し、新たな顧客層を開拓
 - ・ 相続発生時の資産流出を防ぐため、相続手続から財産分与までサポート、弁護士税理士が常駐する相談型店舗の開設
 - ・ 県内企業のアナリストレポートの作成、地域の成長企業の合同 IR セミナーの開催といった意欲的な取組を確認した。
- また、地域証券会社としてのこれまでのビジネスモデルにこだわることなく、より踏み込んだ経営判断を行った社もあった。例えば、証券会社から仲介業への転換を行うことにより大幅なコストカットを実現し会社の存続を図ったケース、あるいは同業他社や地元地銀の子会社となることで経営強化と顧客基盤の拡充を図ったケースである。
- 今事務年度は、経営改善に向けて具体的な取組みを進める意欲がある会社と財務局との間で、昨事務年度までのトップヒアリングで蓄積した取組事例等も踏まえ、これまで以上に深度ある対話を行ってまいりたい。

- また、それとは別に、経営改善に向けて具体的な取組みを進める意欲がある会社と金融庁幹部、財務局幹部との間で意見交換の場を設け、現在進めている取組みにおいて苦労している点や法令諸規則など制度面で支障となっている点、などについて率直な意見交換の場を設けられないか検討している。
- さらに、現在、貴協会において、「地域に根差した証券業に未来を考える懇談会」を設置し、課題解決や地域証券会社の将来展望について議論されていると承知しているが、こうした取組とも連携してまいりたい。

5. 資産運用の高度化

(1) 投資運用会社の運用力の強化に向けた業務運営態勢の確立

- 資本市場の活性化や国民の安定的な資産形成を実現するためには、投資運用会社が運用力を強化し、中長期的に良好な運用パフォーマンスを投資家に提供することにより、顧客の信頼を獲得し、自らの収益基盤が強固になるという好循環の実現を図ることが重要。
- 昨事務年度、まずは、比較的運用資産規模の大きいいくつかの投資運用会社との間で、運用の高度化に向けた対話を実施し、各社に共通する3つの課題が確認できた。
 - ① 国内市場での運用収益機会が限られる中で、運用対象や手法の多様化を図るためのグローバル運用体制の強化、
 - ② グローバル運用の担い手である運用専門人材の育成・確保、
 - ③ 運用体制の基盤となるインフラの革新
- いずれの課題についても、具体的な取組みを進めている会社がある一方で、検討の段階に留まっている先も認められている。
- 今事務年度においても、引き続き投資運用会社の運用力の強化に向けた業務運営態勢の確立をめざし、モニタリングを継続する。

具体的には、

- ① 投資運用会社が目指している資産運用ビジネスの具体的な 姿やそれを達成するための具体的な方策、その進捗について対話を行っていきたいと考えている。
- ② 昨事務年度に確認した各社に共通する3つの課題についても議論を深めていきたいと考えている。今事務年度は、海外の投資運用会社等の先進的な取組等も広範に調査し、それを一つの座標軸にして、対話を深めて参りたいと考えている。

(2)資産運用の高度化に向けた環境整備

- 投資家による運用会社、運用商品の選別やそれを通じた運用会社の競争促進のために運用力の見える化の取組みが重要だと考えている。
- 当庁では、各運用会社が運用力の見える化として取り上げることが多かったシャープレシオや累積リターンといった指標について、QUICKへの委託調査結果を公表した。皆様におかれても、参考としていただきたい。
- 今事務年度は、こうした調査結果も踏まえつつ、運用力の見える化への取組みも含めた資産運用業の高度化について皆様との対話を深めてまいりたいと考えている。

(以 上)