

## 1. 新型コロナウイルス感染症への対応について

### (1) 緊急事態宣言解除後の対応について

- 5月25日、政府から緊急事態解除宣言がなされたことを受け、金融庁から今後の対応についての大臣談話を公表させていただき、金融機関等の業務運営に当たって、引き続き感染防止に努めつつ、業務を継続するよう要請をさせていただいた。
- 緊急事態宣言は解除されたものの、新型コロナウイルス感染症が完全に終息したわけではないため、各社におかれては、厚生労働省が公表した「新しい生活様式」や貴協会において作成いただいた「新型コロナウイルス感染症対策ガイドライン」を踏まえ、引き続き、社員・顧客の感染防止に努めるとともに、感染再拡大に備えた業務運営体制の整備に取り組んでいただきたい。

### (2) 新型コロナウイルスの感染拡大に伴うマネロン・テロ資金供与リスク対応について

- 新型コロナウイルス感染症に乗じた金融犯罪等が発生するとともに、非対面取引が増加するなど、これまでの取引形態と異なる内容に基づいたマネロン・テロ資金供与リスクが生じており、金融機関におかれては、こうしたリスクを踏まえた対応が求められる。
- 金融庁においても、新型コロナウイルスに関連したマネロン等リスクや、金融機関の対応状況等を注視しながら、必要に応じて、新型コロナウイルスを踏まえたマネロン等対応の留意すべき事項を周知してまいりたい。

### (3) 新型コロナウイルスの感染拡大に伴う FATF 相互審査の延期について

- 新型コロナウイルスの感染拡大等に伴い、4月28日、FATFが、すべての相互審査のプロセスを4か月延期する旨を公表した。

- これにより、本年 6 月に予定されていた対日審査の審議は、10 月の全体会で行われる見込みである。
- 金融庁においては、日本のマネロン対策等が適正に評価されるよう、引き続き、しっかり対応してまいりたい。

#### (4) 新型コロナウイルス感染症の発生を踏まえたサイバーセキュリティ等に関する注意喚起

- 昨今、新型コロナウイルス感染症の混乱に便乗し、メールや SNS、フィッシングサイト等を用いたサイバー攻撃が国内外問わず多数発生している。また、テレワークの拡大に伴い、サイバーリスクが高まっている状況にある。
- こうした状況を踏まえ、本年 4 月、各金融機関に対して、テレワーク環境のセキュリティ点検やシステムの可用性確保等に関して、注意喚起を発出したところ。
- 各金融機関におかれては、本注意喚起に基づき、自組織における対応状況についてご確認いただき、必要なセキュリティ対策を講じて頂きたい。

## 2. 証券モニタリングについて

### <大手証券会社（5社）>

- 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、個別の問題事案や営業店の実地調査等を通じて、各種施策の実践・定着状況を確認するとともに、深度ある対話を実施してきたところ。この 1 年間モニタリングを実施してきた中での気付きの点は以下のとおり。
- 大手証券会社では、各社とも、数年前より資産管理型営業への転換が重要と位置付け、従前のフロー収益中心のビジネスからストック収益を重視する戦略に転換を図っており、その戦略を推進するため、例えば、ストックベースの顧客資産の増加を重視する営業員の業績評価に係る運用が定着してきている。

- また、顧客層の更なる高齢化や IT 化の進展に伴う取引チャネルの多様化等の変化を踏まえ、各社とも、限られた経営資源を有効活用するため、営業店舗の統廃合や空中店舗化といったコスト削減策を着実に実行するとともに、自社の強みを発揮できるセグメント層を特定の上、注力化を図っているほか、顧客が求めるサービス内容に応じて、対面から非対面チャネルに顧客口座を移管するといった動きも見られた。
- 顧客本位の業務運営やプリンシプルベースのコンプライアンスに関しては、各社ともに、ルールベースの形式的なチェックに留まらず、顧客のリスク許容度やニーズに沿った適切な提案や継続的なフォローアップの実施状況等について、リスクベースでのモニタリングの必要性を理解して実施する動きが見られ始めた。
- 一方、過去に販売したブラジルリアルやトルコリラ等の新興国通貨に連動する債券や株価リンク債等の店頭デリバティブ取引に類する複雑な仕組債の勧誘時において、顧客の投資経験に応じた説明やリスクが顕在化した場合の危険性を具体的に認識させる説明が不足している事例が複数認められる等、勧誘における適合性原則の徹底や顧客に対する注意喚起が十分に行われていない実態が認められた。
- 各社におかれては、新型コロナウイルス感染症の影響の長期化、取引手数料無料化の流れといった厳しい経営環境が続く中、対面業務を中心とした業務運営体制の再構築を含め、将来を見据えた持続可能なビジネスモデルを構築していただきたい。また、顧客本位の業務運営の更なる進展のために、多様化する顧客ニーズに応じた良質な金融商品・サービスの拡充を図る等、顧客の利益を尊重した業務運営態勢の構築に向けた取組みを継続していただきたい。
- これらを含めたモニタリング結果については、今月中に各社のトップにお伝えし、認識をお伺いした上で議論させていただければと考えている。

#### <その他の証券会社>

- 大手証券会社（5社）以外の証券会社については、各社の規模・形態等が多様であり、経営状況や課題等も様々であることも踏まえつつ、投資者保護のための態勢整備やビジネスモデルに焦点を当てたモニタリングを行った。

- 投資者保護の観点からは、モニタリングにおいて確認された以下の問題を指摘させていただく。
- ・ 高齢顧客に対して顧客の意向を軽視したり、商品性を理解させずに勧誘を行い、高頻度での取引の結果、多額の損失を発生させるなど、顧客ニーズに適合していない不適切な取引を行っているなど、顧客本位の業務運営の観点から問題のある事例が認められた。
  - ・ システムの面では、急激な為替・相場変動に伴うアクセス集中によりシステムエラーが発生した事例が見られたほか、システム障害に係る訓練の計画及び実施が適切に行われていない事例も認められた。
  - ・ 個人投資家の株式売買注文についても、PTS・ダークプールなど金融商品取引所以外で注文を執行する場が増えているなかで、投資者保護や顧客説明について十分な検討がなされないままSORにて注文執行を行っている事例が見られた。
- また、ビジネスモデルに焦点を当てたモニタリングにおいては、以下のような取り組みが見られた。

#### ①準大手・ネット系証券会社

- ・ 準大手・ネット系証券会社については、高齢化の進展や委託手数料の引き下げ等収益環境が厳しさを増す中で、収益源を確保するため、ビジネスモデルの多様化、事業の多角化、資本・業務提携を進めるなどにより成果をあげている業者がいる一方、様々な取組を模索するも、現状ではあまり成果に結び付いていない業者や既存のビジネスモデルを維持するに留まり、収益構造の見直しの取組が進んでいない業者も見受けられた。

#### ②地域証券会社

- ・ 地域証券会社については、高齢化・IT化の進展や手数料無料化の流れを受けて、従来型の対面営業が更に厳しい環境となる中で、多くの会社で効果的な対応等を打ち出すことができていない状況にある。しかしながら、一部の地域証券会社において地域における持続可能なビジネスモデルの構築に向けて、以下のような取り組みを進めている事例が確認された。

- 経営トップが確固たる方向性を打ち出し、長期的に投資信託の残高積上げに取り組んだ結果、顧客による投資信託の長期保有が定着したことにより、信託報酬収入の安定化など経営にも好影響を与えている事例。
  - 顧客への推奨商品の選定にあたり、運用会社に直接内容を確認したり、顧客のためにならないと考える商品は売れ筋であっても外すなど、商品を厳選し顧客ニーズに合ったものを提供しようとする事例。
  - 長期的に取扱商品の多様化に取り組み、株式関連以外の収益を一定水準で維持するとともに、地域に拘り、「株主コミュニティ制度」等、地場企業の資金調達手段の拡大を支援する取組を進めている事例。
- 今事務年度のモニタリングで認められた課題への対応状況等については引き続きフォローアップさせて頂く予定であるほか、各社の持続可能なビジネスモデルの確立に当たっては、経営層の考えが特に重要であると考えており、今後、トップヒアリングの機会なども活用し、議論させていただければと考えている。

### **3. 金融リテラシーの向上・つみたてNISAの普及**

- 金融経済教育と資産形成に関するシンポジウムについて、当初4月に予定していたが、6月20日にオンライン形式で開催することとなった。具体的には、新型コロナウイルスの影響を踏まえたうえで、国民の安定的な資産形成や金融経済教育における今後の課題、対面リテールビジネスに関する議論などを通じ、多くの方々に金融リテラシーについて考えていただく機会としたいと考えている。後日正式に発表するので、よろしく願いしたい。

### **4. 書面・押印等の制度・慣行の見直しについて**

- 先月には、総理指示を踏まえ、内閣府規制改革推進室から、経済4団体（日本経済団体連合会、経済同友会、日本商工会議所、新経済連盟）に対して、「新型コロナウイルス感染症対応としての書面・押印・対面手続きの見直し」に関する要望を募り、各省庁に対して要望事項に回答するよう指示があった。

- 貴協会の皆様には、民民間の手続きに関する要望事項への回答を作成に当たり、証券業界の書面・押印等の商慣行の実態を把握する上で、多大なるご協力をいただいた。連休明けの大変短い期間でのお願いであったにも関わらず、迅速かつ柔軟に御対応いただき、感謝申し上げます。
- 当庁としては、こうした政府全体の方針を踏まえ、金融機関から行政に提出される申請・届出等について、当面、eメールを含むオンラインでの受付や押印の省略等を行うこととしたい。また、緊急的な対応にとどまらず、制度的にも申請・届出等のオンライン化が可能となるよう対応を行うとともに、押印廃止に向けた検討を進めていくこととしている。
- さらに、金融業界全体の書面・押印等の商慣行について見直しを行うため、先日、「第1回書面・押印・対面手続の見直しに向けた検討会」を開催したところ。貴協会にも、御参加いただき、誠に感謝申し上げます。
- 第1回検討会においては、規制改革推進室より、コロナ禍における産業界のテレワークの活用等について説明があった。また、当庁からは、金融業界の電子化状況や、電子化の障害となる課題の事例をお示した。
- 今後、本検討会において、電子化に向けた、より具体的な課題を把握・整理した上で、その解決に向けてどのような対応を進めていくことが出来るか、金融業界との対話を通じて、しっかりと検討していきたい。
- 引き続き、貴協会にも、御協力いただきたい。

#### **5. 聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律案の成立を受けて**

- 総務省所管の「聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律案」（通称電話リレーサービス法案）が、今国会における審議を経て、6月5日に成立したところ。
- 同法の概要としては、聴覚障がい者等による電話の利用の円滑化を図るため、聴覚障がい者等と他者との間における電話による意思疎通を手話等により仲介する「電話リレーサービス」の提供を行う事業者を総務大臣が指定し、当該事業

者に対して交付金を交付するための制度を創設する等の措置を講ずる内容となっている。

- 金融機関においても、
  - ・ 口座、キャッシュカードの不正利用による取引停止
  - ・ キャッシュカードや通帳等紛失時の取引停止といった場面で既に電話リレーサービスを導入している事例も確認されている。
- 同法は、来年3月までの施行が予定されており、電話リレーサービスが公共インフラとして制度化されるまでには若干の日時があるが、金融機関におかれては、既にサービスを提供している電話サービス利用事業者もあるところであり、聴覚障がい者等の利便性向上を図る観点から直ちに電話リレーサービスの活用をご検討いただきたい。

## 6. LIBOR 公表停止問題に係る「Dear CEO Letter」の発出について

- LIBOR からの移行に向けて、主要国・地域の海外当局は、主要な金融機関の経営トップに対して、LIBOR 公表停止問題への対応を促すとともに、個別金融機関の対応状況を確認するため、「Dear CEO Letter」（以下、「レター」）を発出し、対応状況の報告を求めている。
- 金融庁としても、2021 年末の公表停止まで残り約 1 年半を切る中、本邦金融機関の対応をさらに加速させるため、今月、日本銀行と連名で、主要な金融機関の経営トップに対してレターを発出した。レターの内容としては、①求められる対応を示すとともに、②対応状況について確認できる資料の提出を求めている。
- 足元、新型コロナウイルス感染症の影響が広がる中、3月25日、英国では、金融当局（BOE、FCA）及び検討委員会が連名で、「2021 年末という LIBOR 移行作業の期限に変更はない」旨のステートメントを公表しており、本邦としても、引き続き、2021 年末という時限を前提として、LIBOR 公表停止問題への対応を進めていただくことが重要。
- なお、今回レターを受け取っていない金融機関においても、対応が不要ということではなく、経営陣による主体的かつ積極的な関与の下で、レターの内容も参

考にしつつ、LIBOR 公表停止に備えた対応をより一層進めて頂くことを期待している。

- レター内容に対する具体的な質問等がある場合には、総合政策局リスク分析総括課に個別に問い合わせさせていただきたい。

## 7. 顧客本位の業務運営に関する公表資料について

- 金融庁では、本年5月28日に「顧客本位の業務運営に関する原則を採択し、取組方針・自主的なKPI・共通KPIの公表を行った金融事業者のリスト」及び「顧客本位の業務運営の取組成果の公表状況」を公表したのでご確認いただきたい。

※「顧客本位の業務運営」に関する情報

<https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html>

- なお、取組方針・自主的なKPI・共通KPIの公表に係る金融庁への報告については、共通KPI等を新たに公表した場合だけでなく、本年3月末基準の共通KPIを追加公表した場合も含め、所定の報告先(※)まで連絡お願いしたい。

※金融庁所定の報告先：

<https://www.fsa.go.jp/news/28/20170330-1/01.html>

(以上)