

金融審議会市場ワーキング・グループ報告書の解説

重要情報シートの導入や、不適切事案への監督強化も

金融庁 企画市場局 市場課 市場企画管理官 永山 玲奈

2020年8月5日、「金融審議会市場ワーキング・グループ報告書—顧客本位の業務運営の進展に向けて—」(「報告書」)が公表された。本稿では、報告書の検討の背景や主な内容について紹介する。

検討の背景・これまでの取り組み

金融庁は国民の安定的な資産形成を支援するため、インベストメント・チェーンの各参加者に関する多面的な取り組みを行ってきた。具体的には、NISA・つみたてNISAの導入や金融リテラシーの向上に努めてきたほか、上場企業のコーポレートガバナンス改革、アセットオーナーのステュワードシップ活動の強化、資産運用業者の運用力向上などに取り組んできた。販売会社などにおける「顧客本位の業務運営」も、こうした取り組みの一環であり、国民の安定的な資産形成の実現のために重要な課題と位置付けられている。

「顧客本位の業務運営」については、まず 2016 年の市場ワーキング・グループ(WG)において議論が行われた。当時の市場WGでは、金融商品の販売手数料や商品説明、利益相反の管理などに関し、顧客の資産形成に資する、顧客本位の業務運営を促す方策について議論が行われた。その中で、従来型の法令によるルールベースのアプローチについては、ルールがミニマム・スタンダードとなり、形式的・画一的な対応を助長しかねない点が指摘され、金融事業者の主体的な創意工夫を促す観点から、プリンシプルベースのアプローチが有効とされた。具体的には、金融庁が「顧客本位の業務運営に関する原則」(「原則」)を策定し、金融事業者が原則を踏まえて良質な金融商品・サービスの提供を競い合い、より良い取り組みを行う金融事業者が顧客から選択されていくメカニズムを実現することが望ましいとされた。

こうした提言を踏まえ、金融庁は 17 年3月、「原則」を策定した。「原則」では、金融事業者は「顧客に対して誠実・公正に業務を行い、顧客の最善の利益を図るべきである」という大原則のほか、その内容として、利益相反の適切な管理、手数料などの明確化、重要な情報の分かりやすい提供、顧客にふさわしいサービスの提供が示された。また、これらを実現するため、従業員に対する適切な動機付けの枠組みなどを整備すること、さらに、金融事業者の取り組みを顧客に明らかにするため、顧客本位の業務運営に関する取組方針や取組状況を公表すること(原則1)が盛り込まれた。

金融庁は、「原則」を採択した金融事業者に対し、顧客本位の業務運営を実現するための取組方針やその定着度合いを客観的に評価する自主的な成果指標(KPI)の公表を促すとともに、投資信託の販売会社における比較可能な共通KPIを示し、公表を促してきた。こうして金融事業者の取組みの「見える化」を進めることにより、より良い取組みを行う金融事業者が顧客に選択されるメカニズムの実現を目指してきた。

こうしたなか、市場WGはこれまでの進捗を検証し、海外の規制動向も参考にしつつ、顧客本位の業務運営のさらなる進展に向けた方策について検討を行った。以下、報告書の主な内容を紹介する。

顧客本位の業務運営のさらなる進展に向けた方策

報告書では、まず「原則」策定からこれまでの取組状況を振り返り、以下のように評価している。

「原則」を採択し、取組方針などを公表する金融事業者の数は着実に増加している。一方で一部の金融事業者においては、「原則」の採択自体を目的化しているかのような動きが見受けられる。また、金融事業者の取組みが顧客による金融事業者の選別につながっているとは言い難い状況にある。さらに、ベスト・プラクティスを追求する以前の問題として、顧客の属性や意向に反する取引などの不適切な事例がいまだに見受けられる。

こうした現状を踏まえ、報告書では、これまでの「原則」によるプリンシプルベースの対応の実効性を高めつつ、不適切な事例に対しては、ルールベースの対応を組み合わせるという方針の下、①「原則」の具体的内容の充実、②「原則」の一層の浸透・定着に向けた方策、③不適切な販売事例に対する監督上の対応の強化が提言された。

■原則の具体的内容の充実

「原則」の実施において、金融事業者は、各原則の趣旨・精神を踏まえて自主的に創意工夫をすることが求められているが、必ずしも実効性のある取組みにつなげることができていない原則もある。こうした状況を踏まえ、報告書では、金融事業者における実践を支援する観点から、いくつかの項目について、期待される取組みを具体的に「原則」に盛り込み、内容を充実させることが提案された。

例えば、「顧客にふさわしいサービスの提供」に関し、顧客への商品提案力を向上させる観点から、顧客のライフプランなどを踏まえた目標資産額やポートフォリオを検討し、それに基づき具体的な金融商品の提案を行うことや、自社で取り扱う類似・代替商品と比較しながら提案を行うことが示されている。

なかでも販売実務に大きな影響を与える可能性があるのは、「重要情報シート」の活用である。重要情報シートは、投資リスクのある金融商品の提案などに当たって、顧客に分かりやすい情報提供を行うため、その商品のリスクや手数料、従業員の業

績評価体系に起因する利益相反などの重要な情報を簡潔に記載したものであり、業法の枠を超えた多様な金融商品を比較しやすくすることも期待されている。また、重要情報シートには、顧客の理解をサポートする観点から、顧客が販売員に尋ねるとよい質問例を記載することが適当とされている。重要情報シートの具体的な内容については、報告書に添付されたフォーマット例を基本としつつ、商品類型に応じて微調整することが想定されており、現在、関係団体において各商品類型のひな型の作成が進められている。重要情報シートの利用については、準備のできたものから順次導入されることが期待される。

なお、重要情報シート導入に伴う負担増の抑制などを考慮し、重要情報シートを用いて所定の内容を顧客に説明した場合には、基本的に契約締結前交付書面や目論見書などの法定書類を紙で交付することを要しないとすることが提言された。これを受け、関係府令などの改正作業が進められている(10月21日～11月30日パブリックコメント済み)。

■原則の一層の浸透・定着

「原則」の策定後、より良い取り組みを行う金融事業者が顧客から選択されるメカニズムを実現するため、金融事業者の取組方針やKPIの公表を通じた取り組みの「見える化」が図られてきた。しかし、これまで公表されている取組方針の多くは、「原則」の内容のうち実施していない項目が分かりにくく、また、金融事業者の取り組みについて顧客の認知度が低いという課題が指摘されている。

こうした現状を踏まえ、報告書では、金融事業者が取組方針や取組状況を公表する際には、各原則について、原則の「(注)」を含めて実施の有無を明示すること、また、金融庁は金融事業者の取組状況を項目ごとに比較可能なかたちで取りまとめて公表するなど分かりやすい情報発信を行うことが提言された。

■不適切販売事例に対する監督上の対応の強化

顧客本位の業務運営の推進に当たっては、「原則」に基づくプリンシプルベースのアプローチが採られてきたが、他方で、顧客の属性や意向に反する商品販売や顧客の利益を犠牲にして業者の利益を追求する行為などの不適切な事例がいまだに見受けられる。このような行為は、金融商品取引法の適合性原則や誠実公正義務に反する可能性があり、こうした法規制を適切に機能させる必要がある(ルールベースのアプローチ)。

こうした観点から、報告書では、適合性原則の内容、すなわち、金融商品の勧誘に当たり、①金融商品の内容を適切に把握すること、②顧客の属性・取引目的を的確に把握すること、③金融商品の内容が顧客の属性・取引目的に適合することの合理的根拠を持つこと——を監督指針において明確化することが提言された。また、必要に応じ、誠実公正義務や適合性原則に基づく監督対応を検討できるよう、不適當・不適切な行為を監督指針で例示することも提言された。

これを受けた監督指針の改正案については、すでにパブリックコメント(9月25日～10月26日)を終了しており、年内にその結果が公表される予定である。

超高齢社会における金融業務の在り方

報告書では、顧客本位の業務運営に関し、高齢化が急速に進む中で、特に認知判断能力の低下した高齢顧客に対する対応を強化・改善するため、次のような取り組みを提言している。

■金融取引の代理などの在り方

認知判断能力などの低下により、本人が金融機関の窓口に行くことができず、その家族や公的機関が本人に代わって窓口で預金の引き出しなどに行った場合、本人意思が確認できないことを理由に、手続きが認められない事例が多く指摘されている。しかし、顧客の利便性の観点からは、医療や介護など明らかに本人のための支出であり、病院に医療費を金融機関が直接振り込むなど、手続きが担保されているのであれば、柔軟な対応を行うことが望ましい。報告書では、顧客の財産保護などにも留意しつつ、どのような場合に認知判断能力の低下した顧客本人やその家族による金融取引を認めるかにつき、業界団体において指針が策定されることを期待している。

■金融機関と福祉関係機関等との連携強化

顧客に認知判断能力の低下があると思われる場合、金融機関においては、自治体や地域の福祉関係機関などと連携し、顧客の権利擁護や適切な資産形成・管理に努めていくことが重要である。報告書では、こうした取り組みを支援するため、金融業界において、個人情報保護法との関係も踏まえ、具体的な連携内容について指針を策定していくことが重要とされている。

■金融業界における好事例の集約・還元と指針策定

業界全体のレベルアップを図るため、①高齢者のニーズに応える金融商品・サービス等、②認知判断能力の低下に備えた事前の取り組み、③高齢者の相談窓口の案内、④金融商品販売後のフォローアップについて、業界の好事例を集約・還元したり、業界全体として指針を策定したりすることが有効であるとされている。

* * *

顧客本位の業務運営については、いくつかの事業者で具体的な進展が見られる一方、必ずしも業界全体の主体的な動きとはなっていない。その背景には、顧客本位の業務運営に取り組むことがいかに事業者自身のメリットにつながるかが分かりにくいことも一因として考えられる。原則2「顧客の最善の利益の追求」の「(注)」では、「金融事業者は、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ることにより、自らの安定した顧客基盤と収益の確保につなげていくことを目指すべきである」

とあるが、そのためには、より良い取り組みを行う金融事業者が顧客から選ばれるだけでなく、顧客の成功体験や満足度の向上を通じて業界全体の顧客基盤の拡大や預かり資産の増大につながるメカニズムを作ることが重要である。

今般の報告書では、重要情報シートの導入など、「原則」の内容がいくつか具体化されたが、「原則」を順守するために対応するのではなく、どのように実践すれば顧客基盤や預かり資産の拡大につながれるかという観点から、各事業者が主体的に取り組むことが期待される。金融庁としても、こうした取り組みが実際に顧客の資産形成につながっているかフォローアップを行っていくとともに、手数料体系の在り方を含め、顧客本位の業務運営とビジネス成長を両立させるビジネスモデルの在り方について、今後、関係事業者と議論を深めていきたい。

(本稿において意見に係る部分は筆者の個人的見解であり、所属組織の見解を示すものではない)

永山 玲奈(ながやま れいな)

03年東京大学法学部卒、金融庁入庁。金融庁監督局銀行第一課課長補佐、同庁総務企画局政策課・総務課課長補佐を経て、16年OECD日本政府代表部一等書記官。19年7月から現職。