

金融事業者による KPI の策定状況について

- 「顧客本位の業務運営に関する原則」を公表してから 1 年が経ち、これまで多くの金融事業者が原則を採択して、取組方針を策定・公表しました。また、取組方針と併せて、顧客本位の業務運営の定着度合いを客観的に評価できるようにするための成果指標（KPI）についても一定数の金融事業者が公表しました。
- 当庁としては、KPI の公表を通じ、金融事業者の顧客本位の業務運営に向けた取組みの「見える化」が一定程度進んできているものと考えています。また、既に KPI を公表している金融事業者においても、当庁が好事例として紹介した KPI を踏まえてその内容を改善する望ましい動きが見られています。
- 好事例として紹介している KPI の一部については、各金融事業者の販売方針等が様々である中、全ての金融事業者に一律に当てはめることは適当とは言えないのではないかと、といった御意見も聞かれます。これらは、「金融事業者による原則の採択等の状況について」（平成 29 年 7 月 28 日公表）に記載したとおり、各金融事業者の販売方針等を踏まえ、その目指す販売等の方向が相当程度端的に示されていると考えられる KPI を、好事例として紹介しているものであり、もとより全ての金融事業者に一律に当てはめる趣旨のものではありません。例えば、「投信販売額に占める自社グループ商品の比率」は、「グループ会社の商品に関わらず、商品ラインナップを随時見直す」という販売方針を掲げた金融事業者においては、その方針に沿った業務運営を測るための有効な KPI と考えられます。
- 現在 KPI を公表している金融事業者を当庁で集計したところ、173 社あり、今後、その数は増加する余地があると考えています。また、KPI の内容については、上記のような好事例もある一方で、全体としては様々なものとなっています。引き続き、上記のような KPI についての考え方も踏まえ、まだ取組方針や KPI を公表していない金融事業者についてはその公表を、既に公表している金融事業者については、必要に応じてその更なる改善に努めていただくようお願いいたします。
- また、現在、当庁では、金融事業者が顧客に対し長期的にリスク・手数料等に見合ったリターンを提供できているかなどを示す、金融事業者間で比較可能な共通 KPI の設定を検討しており、今後、その公表を通じて金融事業者の取組みの「見える化」を一層進めていきたいと考えます。
- 今後も金融事業者においては、顧客本位の業務運営に向けた一層の取組みが行われることを期待します。