

取組方針等の記載や「金融事業者リスト」への掲載等に関するQ & A

I. 金融事業者において求められる対応

1. 取組方針や取組状況の記載内容について

1－(1) 取組方針や取組状況（以下、「取組方針等」）には、何を記載すればよいのでしょうか。

(答)

[「顧客本位の業務運営に関する原則」](#)（2017年3月30日公表、2021年1月15日改訂。以下、「本原則」）の「本原則の採用するアプローチ」及び原則1に記載のとおり、本原則を採択する金融事業者は、

- ・ 顧客本位の業務運営を実現するための明確な方針を策定・公表した上で、
- ・ 当該方針に係る取組状況を定期的に公表するとともに、
- ・ 当該方針を定期的に見直す

ことが求められます。

また、当該方針には、原則2～7（これらに付されている（注）を含む。以下、同じ。）に示されている内容毎に、

- ・ 実施する場合には、その取組方針を、
- ・ 実施しない場合には、その理由や代替策を、

分かりやすい表現で盛り込むとともに、これに対応した形で金融事業者のウェブサイトにおいて取組方針等を明確に示すことが求められます。

なお、本原則において「本原則を外形的に遵守することに腐心するのではなく、その趣旨・精神を自ら咀嚼した上で、それを実践していくためにはどのような行動を取るべきかを適切に判断していくことが求められる」とされていることを踏まえる必要があります。

1－(2) 取組方針等の表題や構成、形式は定められているのでしょうか。

(答)

取組方針等の表題や構成、形式に定めはありません。

しかしながら、本原則において「本原則を外形的に遵守することに腐心するのではなく、その趣旨・精神を自ら咀嚼した上で、それを実践していくためにはどのような行動を取るべきかを適切に判断していくことが求められる」とされていることを踏まえる必要があります。

また、金融事業者の本原則への取組方針等を「見える化」することにより、顧客が金融事業者を主体的に選択できるようにするため、金融事業者のウェブサイト

において、取組方針等と原則 2～7 との対応関係を明らかにすることや、取組状況については、取組方針の記述に沿って整理することが期待されます。

1－(3) 取組方針等と原則 2～7 との対応関係を明らかにするとは、どういうことでしょうか。

原則 2～7 の順に、取組方針等を作成しなければならないのでしょうか。

(答)

金融事業者において、顧客にとって対応関係が分かりやすいよう工夫することが重要です。

工夫の方法は様々ですが、例えば、

- ・ 原則 2～7 の順に取組方針等を記載する
- ・ 取組方針等毎に原則 2～7 との紐づけを記載する
- ・ 取組方針等と原則 2～7 の対応関係表を掲載する

等の方法が考えられます。

1－(4) 原則 2～7 について実施しないものがある場合は、どのように対応すればよいでしょうか。

(答)

金融事業者が本原則を採択する場合には、顧客本位の業務運営を実現するための明確な方針を策定し、当該方針に基づいて業務運営を行うことが求められます。

自らの業務内容等に照らして実施することが適切でないとする原則や（注）がある場合には、一部の原則を実施しないことも考えられますが、その場合には、「実施しない理由」等を分かりやすく説明することが求められます。

そのため、実施しない原則や（注）がある場合は、金融事業者のウェブサイトに掲載されている取組方針等に、それらが「非該当」及び「一部実施／不実施」である旨と理由や代替策を、分かりやすい表現で盛り込む必要があります。

（金融庁に対する「報告フォーマット（2）」への記載方法については、4－(4) 参照）。

1－(5) 取組方針等には、[「金融庁における好事例分析に当たってのポイント」](#)の各ポイントを全て記載しなければならないのでしょうか。

(答)

「金融庁における好事例分析に当たってのポイント」は、金融庁において、金融事業者の取組方針等について、好事例の比較分析を行う際に、分析のポイントと考えられる事項をまとめたものであり、各ポイント全てについて、取組方針等

への記載を求めるものではありません。

金融事業者においては、自らの顧客本位の業務運営を実現するための取組みを「見える化」するために、取組方針等に、どのような事項をどのように盛り込むことが適切かについて検討することが重要です。

1－(6) 取組方針等には、定量的な取組目標や成果（共通KPIや自主的なKPI）を盛り込まなければならないのでしょうか。

(答)

金融事業者において、顧客本位の業務運営への取組みの進捗状況を示し、顧客に対して分かりやすい情報発信をする観点から、自社の取組みの特徴点を示す定性的記述に加えて、定量的な取組成果を盛り込むことが望ましいと考えられます。

2. 取組方針等の金融事業者による公表について

2－(1) 取組方針等は、いつまでに公表すればよいのでしょうか。

(答)

金融事業者における取組方針等の公表には期限はありません。

なお、1－(1)のとおり、本原則を採択する金融事業者は、

- ・ 顧客本位の業務運営を実現するための明確な方針を策定・公表した上で、
- ・ 当該方針に係る取組状況を定期的に公表するとともに、
- ・ 当該方針を定期的に見直す

ことが求められます。

2－(2) 取組方針等の公表頻度について決まりはありますか。

(答)

取組方針については、定期的に見直すことが求められますが（2－(1)参照）、具体的な公表頻度については、金融事業者において判断してください。

また、取組状況については、少なくとも、金融事業者の事業年度ごとに取りまとめ、公表する必要があると考えられます。

なお、取組方針等において、定期的な見直しの頻度や次回の見直しの時期などを具体的に示すことも望ましいと考えられます。

2-(3) 当社にはウェブサイトはありませんが、どのように公表すればよいのでしょうか。

(答)

顧客が金融事業者の顧客本位の業務運営への取組みを容易に確認できるようにする観点から、まずはウェブサイトの構築を検討してください。

事情によりウェブサイトを構築できない場合には、金融庁ウェブサイトにPDF形式の取組方針等を掲載することが可能です。

掲載を希望する場合は、報告期限までに、報告様式と併せて、取組方針等を記載したファイル（PDF形式で、1ファイルにまとめてください）を送付してください。自社ウェブサイトを取組方針等を掲載している金融事業者の中にも送付される者がいますが、改めて送付する必要はありません。

なお、上記観点を踏まえ、ウェブサイトを構築せず、かつ金融庁ウェブサイトへの掲載も希望しない場合は、「金融事業者リスト」には掲載しません。

2-(4) 当社ウェブサイトを取組方針等を公表する前に、金融庁に確認を求めることは可能でしょうか。

(答)

金融庁では、金融事業者において公表する前の事前確認は行っていません。

Ⅱ. 金融事業者による金融庁への報告等

3. 金融庁への報告について

3- (1) 当社は、報告の対象でしょうか。

(答)

本原則を採択し、取組方針等を公表した金融事業者のうち、金融庁が公表する「金融事業者リスト」への掲載を希望する金融事業者が報告対象となります。当該リストへの掲載を希望しない場合には、金融庁への報告は不要です。

3- (2) 金融庁への報告は、いつ、どのように行えばよいのでしょうか。

(答)

以下に該当する場合、報告様式に必要事項を記載し、メールに添付の上、報告期限までに conduct@fsa.go.jp 宛てに送付してください。

- ・ 本原則を採択し、新たに取組方針を策定・公表し、取組方針に基づく取組みを実施し、取組状況をとりまとめて公表された場合
- ・ 報告様式に記載した内容に変更があった場合

なお、メールで報告する際には、

- ・ 件名は、「【金融事業者名】金融事業者リストへの掲載希望」としてください。
- ・ 報告様式 (Excel) のファイル名は、「【金融事業者名】.xlsx」とし、xlsx形式のまま添付してください。

報告期限は、1年間に数回設定することを予定していますので、金融庁ウェブサイトの「[顧客本位の業務運営に関する情報](#)」を確認してください。

3- (3) 3- (2)にある「報告様式に記載した内容に変更があった場合」とは、具体的にどういった場合でしょうか。また、報告した変更内容は、いつ反映されるのでしょうか。

(答)

「金融事業者リスト」への掲載にあたっては、金融庁において、①本原則と取組方針の対応関係と、②本原則と取組状況の対応関係が明確に記されていることを確認しているため、取組方針等の内容を変更された場合は、報告の対象となります。

具体的には、報告様式に記載した取組方針等の「項目名」や「見出し」、「ページ」に変更があった場合が考えられます。

一方、同一の項目内における単なる字句修正や表現ぶりの変更、データの更新といった、本原則との対応関係に変更が生じない場合には、報告は不要です。

報告された内容については、改めて、本原則との対応関係を確認した上で、その後の当該リストの更新時に変更内容を反映します。

3-(4) 今後も「金融事業者リスト」への掲載を希望する場合は、毎年、報告する必要があるのでしょうか。

(答)

「金融事業者リスト」については、定期的に更新することから、掲載を希望する金融事業者にあつては、年1回の報告が必要となります。

なお、前回報告後、1年を経過しても、報告がない場合は、その後、更新する「金融事業者リスト」には掲載されません。

3-(5) 報告期限までに報告をすることができませんでした。

(答)

報告期限は、1年間に数回設定することを予定していますので、金融庁ウェブサイトの[「顧客本位の業務運営に関する情報」](#)を確認し、次回報告期限までに報告してください。

3-(6) 当社は、グループとして取組方針等を公表しています。報告もグループとして行えばよいのでしょうか。

(答)

顧客にとって分かりやすい情報を発信する観点から、「金融事業者リスト」には、会社ごとに掲載することが望ましいと考えられます。グループとしての報告に加え、会社ごとの報告を検討してください。

また、グループとしての取組方針等と、会社ごとの取組方針等を、それぞれ公表されている場合には、会社ごとの報告には、グループとしての記載を含める必要はありません。

なお、顧客層が異なる場合には、取組方針等は異なることが自然と考えられます。こうしたことを踏まえ、グループ全体で同一の取組方針等でよいか、金融事業者自身で検討してください。

3-(7) 金融庁で報告が受け付けられたか、確認することはできるでしょうか。

(答)

金融庁では、メールの受信連絡はしていませんが、確認されたい場合には、03-3506-6000（内線 2219）にお問い合わせください。

3-(8) 金融庁へメールを送りましたが、戻ってきてしまいました。

(答)

03-3506-6000 (内線 2219) にお問い合わせください。

4. 報告様式の記載方法について

4-(1) 報告様式の「報告フォーマット(1)」において、「URLが複数ある場合には、代表するURLを記載する」よう補足説明がありますが、金融事業者のウェブサイトのトップページのURLを報告しても問題ないでしょうか。

(答)

顧客が金融事業者の顧客本位の業務運営への取組を容易に確認できるようにする観点から、トップページではなく、取組方針等へ簡単にアクセスできる代表的なURLを1つ報告してください。

なお、トップページに取組方針等が記載されている場合は、同ページのURLを報告することも問題ありません。

【注意】 URLを2つ以上記載することがないように、注意してください。

4-(2) 報告様式の「報告フォーマット(2)」において、「取組方針における該当箇所」・「取組状況における該当箇所」に記載すべき事項は、何でしょうか。

(答)

金融事業者のウェブサイトに掲載されている取組方針等の項目名・見出し・ページなどを記載してください。欄毎にURLを記載する必要はありません。

【注意】 報告フォーマットには金融事業者のウェブサイトに掲載されている取組方針等の項目・見出し・ページなどの該当箇所が分かる事項を記載するものであることから、該当箇所以外の事項(文章そのものや補足説明など)は記載しないでください。また、全ての欄に必要な事項を記載する必要があります。該当箇所以外の事項の記載や空欄がある場合は不備とみなし、「金融事業者リスト」に掲載できません。

4-(3) 報告様式の「報告フォーマット(2)」において、「実施」・「一部実施/不実施」・「-」(非該当)は、どのように判断・選択すればよいのでしょうか。

(答)

「報告フォーマット（２）」の（※５）に従い、以下の考え方も参考に、金融事業者において判断・選択してください。

- ・ 取組方針等の公表時点では実施していないものの、実施予定の取組みがあり、その取組みの内容や実施予定時期を具体的に示している場合：「実施」
- ・ 該当する金融商品・サービスの取扱いがない場合：「－」（非該当）
- ・ 業法等の制限により、実施できない場合：「－」（非該当）
- ・ 業法等の制限により、一部しか実施できないが、その一部については実施している場合：「一部実施／不実施」

４－（４） 報告様式の「報告フォーマット（２）」において、実施していない原則や（注）がある場合は、空欄でよいのでしょうか。

（答）

実施していない原則や（注）を含め、報告フォーマットに記載し、空欄がない形で提出してください。

【注意】 空欄がある場合は不備とみなし、「金融事業者リスト」に掲載できません。

「－」（非該当）及び「一部実施／不実施」の原則や（注）については、金融事業者のウェブサイトに掲載されている取組方針等に、その理由や代替策を、分かりやすい表現で盛り込むとともに、これに対応した形で取組状況を明確に示すことが求められます（１－（４）参照）。

「報告フォーマット（２）」には、当該取組方針等における実施しない理由や代替策を示している項目名・見出し・ページなどを記載してください。

【注意】 理由や代替策、補足説明等そのものは「報告フォーマット（２）」に記載しないよう、注意してください。これらの記載がある場合は不備とみなし、「金融事業者リスト」に掲載できません。

【記載例】

②「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則２～７（これらに付されている（注）を含む）に示されている内容と取組方針等との対応関係 ※５			
	実施・不実施	取組方針における該当箇所（項目名、見出し、ページなど）	取組状況における該当箇所（項目名、見出し、ページなど）
【顧客の最善の利益の追求】			
原則２	実施	1. 顧客の最善の利益の追求について ← 取組方針の項目名、見出し、ページなどを記載してください。	1. 顧客の最善の利益の追求について ← 取組状況の項目名、見出し、ページなどを記載してください。
（注）	－	7. その他	7. その他

「実施・不実施」の欄が「－」（非該当）の場合には、その理由が記載されている該当箇所（項目名、見出し、ページなど）を記載してください。

4－(5) 報告様式の「報告フォーマット(2)」において、追加的に参考情報などを補記してもよいでしょうか。

(答)

報告フォーマットには金融事業者のウェブサイトに掲載されている取組方針等の項目・見出し・ページなどの該当箇所が分かる事項を記載するものであることから、該当箇所以外の事項(文章そのものや補足説明など)は記載しないでください。

【注意】 取組方針等に記載のない事項は「報告フォーマット(2)」に記載しないよう、注意してください。そのような記載がある場合は不備とみなし、「金融事業者リスト」に掲載できません。

4－(6) 当社にて、報告様式の書式を変更した上で、新たな記載箇所を設けて追加的に参考情報を記載してもよいでしょうか。

(答)

金融庁における当該リストの作成作業に支障が生じるため、報告様式の書式を変更しないでください。

【注意】 報告様式の書式を変更した場合は形式上の不備とみなし、「金融事業者リスト」に掲載できません。

Ⅲ. 金融庁における対応

5. 金融庁による確認について

【重要】

5-1 (1) 「金融事業者リスト」の掲載要件はどういったものでしょうか。

(答)

「金融事業者リスト」への掲載にあたっては、以下の掲載要件①・②を満たす必要があります。

- ① 金融事業者のウェブサイトに掲載されている取組方針において、原則2～7に示されている内容について、実施する場合には、原則毎に対応方針を、実施しない場合には、その理由や代替策を、取組方針に分かりやすい表現で盛り込むほか、取組方針に基づき実施した取組状況を、明確に示していること。
- ② 金融庁所定の報告様式の記載事項について、形式的な不備（空欄や記載誤り等）や不明な点がないこと。

5-1 (2) 金融庁では何を確認するのでしょうか。

(答)

報告様式の「報告フォーマット（1）」・「報告フォーマット（2）」について、形式的な不備（空欄や記載誤り等）や不明な点がないことを確認します。また、報告様式の記載内容を踏まえ、本原則と金融事業者のウェブサイトに掲載されている取組方針等との対応関係が明確に示されているかを確認します。

確認の結果、報告様式の記載事項に不備が認められた場合には、メール又は電話で連絡する場合があります。

なお、確認の過程で、対話の機会を設ける場合があります。

5-1 (3) 金融庁による確認の過程で行う対話とは何でしょうか。どのような場合に金融事業者との対話を行うのでしょうか。

(答)

取組方針等の公表におけるベストプラクティスを追求する観点から、公表されている取組方針等が、各原則・（注）に対応しており、具体的か、分かりやすいかといった観点で、対話の機会を設ける場合があります。

5- (4) 金融庁から、掲載要件①（5- (1) 参照）を満たさないため、「金融事業者リスト」へは掲載できないと連絡がありました。どうすればよいでしょうか。

(答)

掲載要件①を満たさない場合とは、一般的に、以下のような事例が考えられます。本Q & Aや既に「金融事業者リスト」に掲載されている者を参考にして修正の上、次回の報告期限までに、再度、報告してください。

- ・ 本原則と取組方針等との対応関係が不明確なもの
- ・ 取組状況の公表の事実が確認できないもの
- ・ 原則2～7に示されている内容について実施しない場合、その理由が取組方針等に記載されていないもの

5- (5) 取組方針に加え、共通KPIまたは自主的なKPIを公表していなければ、「金融事業者リスト」へは掲載されないのでしょうか。

(答)

原則2～7に示されている内容毎に、対応した形で取組方針等を明確に示している場合には、「金融事業者リスト」に掲載されますが、顧客にとって分かりやすい情報を発信する観点から、取組方針等には、共通KPIや自主的なKPIが盛り込まれていることが期待されます。

なお、共通KPIを公表されている場合には、「報告フォーマット(3)」、「報告フォーマット(4)」及び「報告フォーマット(5)」において報告してください。

5- (6) 当社は、取組方針しか公表していませんが、「金融事業者リスト」に掲載されるのでしょうか。

(答)

本原則が改訂された時期（2021年1月）を踏まえ、2021年度中を基準時点とする報告（2021年6月末～2022年3月末）に基づいて作成される「金融事業者リスト」には、取組方針のみの公表でも掲載しました。

しかしながら、相応の期間が経過したことから、2022年度以降を基準時点とする報告（2022年6月末以降）では、取組方針だけでなく取組状況も公表していなければ、「金融事業者リスト」に掲載できません。

6. 「金融事業者リスト」への掲載について

6－(1) 報告期限までに報告をした場合、「金融事業者リスト」へは、いつ掲載されるでしょうか。

(答)

報告期限から「金融事業者リスト」への掲載までの期間は、報告件数によって変動しますが、概ね2～3か月程度を予定しています。

6－(2) 報告期限までに報告したにもかかわらず、「金融事業者リスト」に掲載されていません。

(答)

03－3506－6000（内線 2219）にお問い合わせください。

6－(3) 「金融事業者リスト」に掲載されている内容に誤りがあります。

(答)

03－3506－6000（内線 2219）にお問い合わせください。

（以上）