

- 「顧客本位の業務運営に関する原則」の策定から3年が経過する中、その定着状況を検証し、**更なる進展**を目指す。
- **認知判断能力が低下した高齢顧客やその家族等に対して**、顧客本位の観点から、**安心で利便性の高い対応**を充実。

### 「顧客本位の業務運営に関する原則」（2017年3月策定・公表）

- 国民の安定的な資産形成の実現に向けて、金融事業者は本原則を採択し、その取組の「見える化」により、顧客がより良い金融商品・サービスを選択するメカニズムの実現を図る（「プリンシプルベースのアプローチ」）。

#### 〔7つの原則〕

#### 1. 顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等

- |                   |                    |                        |
|-------------------|--------------------|------------------------|
| 2. 顧客の最善の利益の追求    | 3. 利益相反の適切な管理      | 4. 手数料等の明確化            |
| 5. 重要な情報の分かりやすい提供 | 6. 顧客にふさわしいサービスの提供 | 7. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等 |

### 顧客本位の業務運営の更なる進展

- **「原則」の具体的内容の充実**：実効性を高めていくため、原則により求められる具体的な取組（原則の注記）に以下を追加
  - ・顧客のライフプラン等を踏まえた業横断的な商品の提案及び商品提供後の適切なフォローアップの実施
  - ・金融商品の組成に携わる金融事業者による想定顧客の公表
  - ・リスクや手数料、利益相反等の情報を比較できるよう、各業者・商品毎の共通の情報提供フォーム（「重要情報シート」）の導入
- **「原則」の一層の浸透・定着**：金融庁において、事業者の取組状況等を「原則」の項目毎に比較可能な形で公表
- **不適切な販売事例の効果的な抑制**：法律上の誠実公正義務や適合性の原則の内容を監督指針で明確化

### 超高齢社会における金融業務のあり方

- **認知判断能力等の低下した顧客への対応**：以下について、金融業界において指針等を策定
  - 代理人等取引のあり方    ○福祉関係機関等との連携強化    ○高齢顧客対応の好事例の集約・還元等
- **デジタル技術を活用した個々の認知判断能力や状況に応じた制度の精緻化の研究**
- **本人以外でも金融契約の有無を照会できるシステムの検討**