

ご説明資料

2023年12月4日
金 融 庁



- 「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原則の内容を明確化するため監督指針を改正

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

I. 経済や国民生活の安定を支え、その後の成長へと繋ぐ

- **金融機関による、資本金劣後ローンやREVICの活用等の、事業者の実情に応じた経営改善支援や事業再生支援等の徹底**を促す。事業者支援に関する重点的なヒアリングの実施を通じて金融機関の取組状況を確認し、把握した課題等について継続的に対話を行う。
- **事業者支援能力の向上**に向け、事業再生支援に関する知見・ノウハウの地域金融機関への展開、経営人材のマッチングの促進等を行う。
- **事業者の持続的な成長を促す融資慣行の形成**に向け、「経営者保証改革プログラム」の推進や事業全体に対する担保権の早期制度化に取り組む。

II. 社会課題解決と経済成長を両立させる金融システムを構築する

- **資産運用立国の実現**に向け、資産運用業の高度化やアセットオーナーの機能強化等を推進し、「Japan Weeks」の開催等を通じて国内外へ積極的な情報発信を行う。新しいNISA制度に係る周知・広報や活用事例の蓄積、金融経済教育推進機構の設立等を通じた金融経済教育の充実など、**資産所得倍増プランを推進**する。
- **スタートアップの資金調達の円滑化**に向け、株式投資型クラウドファンディングの環境整備や、私設取引システム（PTS）の認可要件の緩和等を検討する。
- **コーポレートガバナンス改革の実質化や企業情報の開示の充実**に向けて、大量保有報告制度の見直しや非財務情報の開示の充実、四半期開示の見直し等を推進する。
- **サステナブルファイナンスを推進**するため、企業のサステナビリティ開示の充実やGXに向けた産業と金融の対話の促進、インパクト投資の推進等を図る。
- **デジタル社会の実現**に向け、フィンテック事業者の参入促進やデジタルマネー・暗号資産等に関する環境整備に取り組む。

III. 金融システムの安定・信頼を確保する

- **グローバルな金融経済情勢等の動向を注視**し、金融システムの安定に与える影響を分析する。
- **金融機関の持続可能なビジネスモデルの構築**に向け、ガバナンス、各種リスク管理態勢等、内部監査等についてモニタリングを行い、経営基盤の強化を促す。
- 利用者保護の観点から、金融機関に**法令等の遵守の徹底**を求める。
- **顧客本位の業務運営の確保**に向け、高リスクの金融商品の取扱いを含め、顧客の最善の利益に資する金融商品の組成・販売・管理等に関する態勢整備を促す。
- **マネロン対策等やサイバーセキュリティ、経済安全保障、システムリスク管理**について、世界情勢等を踏まえた対応を促す。

IV. 金融行政を絶えず進化・深化させる

- **金融行政の高度化**のため、データ活用の高度化や財務局との更なる連携・協働の推進、国内外に対する政策発信力の強化に取り組む。
- **金融行政の組織力向上**のため、職員的能力・資質の向上を図るとともに、職員の主体性・自主性を重視した職場環境やいきいきと働ける環境の整備に取り組む。

【顧客に寄り添った金融サービス】

- ・ **高齢者**：認知判断能力が低下した顧客の取引を親族等が代理する場合における対応等について、利用者利便の向上とトラブル防止の観点から、後見制度支援預貯金等の導入状況調査の結果も踏まえて、金融機関及び業界団体と対話を行い、更なる取組を支援。

内閣府の「戦略的イノベーション創造プログラム」における、高齢者の認知機能に合わせた金融取引の支援に係る社会実装のプロジェクトが開始されたところ、高齢顧客の金融取引における課題解決に向けた研究へのサポートも行っていく。

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」 (2020年8月5日)

【超高齢社会における金融業務のあり方】

- ・ 地域社会における生活インフラとして重要な役割を担う金融事業者においては、金融包摂の観点からも、高齢顧客、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・改善していくことが求められている。
- ・ 金融ジェロントロジー等の学問的見地も取り入れ、金融ビジネスのサステナビリティにも留意しつつ、こうした高齢顧客の様々な課題やニーズに対応し、顧客本位の業務運営に取り組んでいくことが金融事業者には期待される。
 - 高齢者のニーズに応える金融商品・サービス等
 - 高齢者の相談窓口の案内 等