

## 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

### 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、何を記載すればいいのでしょうか。

（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）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。

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、その対応方針を、
- ・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取組状況を明確に示すことが求められます。

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、金融事業者の本原則への対応方針等を「見える化」を通じて、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、各金融事業者のウェブサイトにおいて、対応方針等と原則2～7との対応関係を明らかにすることが期待されます。

1- (3) 対応方針等と原則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）

各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いただくことが重要です。工夫の方法は様々ですが、例えば、原則2～7の順に対応方針等を記載する、対応方針毎に原則2～7との紐づけを記載する、対応方針と原則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) 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、検討することが重要です。

1- (5) 取組方針等には、定量的な取組成果（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を評価し、顧客に対して分かりやすい情報発信をする観点から、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いいのでしょうか。

(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) 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いいのでしょうか。

(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ご検討ください。

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て 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 PDF 形式の取組方針等（1 ファイルのみ）をお送りください。

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いたしません。

2- (3) 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おりません。

### 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。掲載を希望しない場合、当庁への報告は不要です。

3- (2) 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。グループとしてのご報告に加え、会社ごとのご報告をご検討ください。

なお、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、会社ごとのご報告には、グループとしてのご記載を含めていただく必要はございません。

3- (3) 当社は、金融庁がこれまでに公表した金融事業者リストに既に掲載されています。再度の報告は必要でしょうか。

(答)

2021年4月より、新しい報告様式による報告を開始しています。これに合わせ、金融事業者リストへの掲載内容も見直します。2020年12月末までに旧様式(※)により報告を行い、金融事業者リストに掲載されている場合でも、新たな金融事業者リストへの掲載を希望する場合には、新たな報告様式による報告が必要です。

(※) 旧様式とは、2017年3月の「顧客本位の業務運営に関する原則」の公表から2020年12月までの間に、金融事業者から取組方針や自主的なKPI、共通KPIのURL等を報告いただくために使用していた「報告フォーマット」を指します。

3- (4) 2020年12月末以降に金融庁へ送付した旧様式による報告内容は、金融事業者リストへは反映されないのでしょうか。

(答)

2021年4月より、新しい報告様式による報告を開始しています。これに伴い、新たな金融事業者リストへの掲載を希望する場合には、新たな報告様式による報告が必要です(2021年2月26日に公表した現行の金融事業者リストの更新はいたしません)。

3- (5) 金融庁への報告は、いつ、どのように行えばいいのでしょうか。

(答)

以下に該当する場合、報告期限までに報告様式を記入し、メールに添付の上、[conduct@fsa.go.jp](mailto:conduct@fsa.go.jp)宛てにご送付ください。

- ・ 本原則を採択し、新たに取組方針等を公表した場合
- ・ 報告様式に記載の報告内容に更新があった場合

なお、メールで報告いただく際の件名には、先頭に「【金融事業者名】」を付してください。報告様式も、ファイル名の頭に「【金融事業者名】」を付し、.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」をご確認ください。

3- (6) 旧様式を送付していたメールアドレス([f-insurances@fsa.go.jp](mailto:f-insurances@fsa.go.jp)等)に報告様式を送付してしまいました。報告は受け付けられるのでしょうか。

(答)

報告様式を、旧様式の提出先メールアドレスにご送付いただいても、受け付けることはできません。[conduct@fsa.go.jp](mailto:conduct@fsa.go.jp)宛てに再度提出をお願いいたします。

3- (7) 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」をご確認いただき、次の報告期限までにご報告ください。

3- (8) 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のでしょうか。

(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－(9) 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. 報告様式の記入方法について

4－(1) 報告様式の「報告フォーマット（1）」シートにおいて、「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、各金融事業者のウェブサイトのトップページの URL を報告する形で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つご報告ください。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 をご報告いただいても問題ありません。

4－(2) 報告様式の「報告フォーマット（2）」シートにおいて、「実施」・「一部実施／不実施」・「―」はどのように判断・選択すればいいのでしょうか。

(答)

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

- ・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：「―」
- ・業法等の制限により、実施できない場合：「―」
- ・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：「実施」

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

(答)

非該当および一部実施/不実施の原則や（注）がある場合には、各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、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。「報告フォーマット（2）」シートにおいては、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。（「報告フォーマット（2）」シートには、理由や代替策、

補足説明等そのものは記載しないようにお願いいたします。)

## 5. 金融庁による確認について

5- (1) 金融庁での確認等とは何を行うのでしょうか。

(答)

金融庁では、報告様式の「報告フォーマット(1)」シート・「報告フォーマット(2)」シートについて、空欄がないか等の形式の確認を行います。また、「報告フォーマット(2)」シートの記載内容をもとに、原則2～7に示されている内容毎に、対応した形の取組方針等が公表されているかを確認します。確認の結果、内容に不足が見られる場合には、メールにより、再提出を依頼します。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- (2) 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庁は金融事業者と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- (3) 金融事業者リストへの掲載の条件は何でしょうか。

(答)

金融事業者リストに掲載されるためには、各金融事業者のウェブサイトに掲載されている取組方針上で、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た上で、その対応関係が金融庁の所定フォーマットにて報告されている必要があります。

5- (4) 金融庁から、記載内容に不足が見られるため、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。どうすればいいのでしょうか。

(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ただき、報告期限内に再度ご報告ください。ただし、当庁における審査に時間を要するため、期限間際にご提出いただいた場合は、再提出の機会が設けられない可能性があります。その場合には、次の報告期限までに、再度ご報告ください。

5- (5) これまでは、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ませんでした。今後はどうなるのでしょうか。

(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、これまでどおり、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)」シート及び「報告フォーマット(4)」シートにおいて、ご報告ください。

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)

原則が改訂された時期(本年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されます。2022年度以降を基準時点とする報告(2022年6月末以降)では、取組状況も公表していなければ、金融事業者リストへは掲載されません。

## 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のでしょうか。

(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。報告期限までに提出があり、かつ5の金融庁の確認等が終了した金融事業者については、同じタイミングで金融事業者リストへ掲載されます。

6- (2) 報告期限までに報告したにも関わらず、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。