

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. 各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。以下、「本原則」という。）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、同じく記載のとおり、）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各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。

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、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、各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)

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の順に取組方針等を記載する、取組方針毎に原則２～７との紐づけを記載する、取組方針と原則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) 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宜しいでしょうか。

(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。

自らの状況等に照らして実施することが適切でないと考える原則や（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」等を十分に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」および「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）」シートへの記載方法については、以下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、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・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) 取組方針等の公表頻度について決まりはありますか。

(答)

金融事業者においては、取組状況を定期的に公表することと、取組方針を定期的に見直すことが求められますが(2－(1)参照)、具体的な頻度については、各金融事業者において判断してください。

ただし、取組方針等において、定期的な見直しに係る具体的な周期や、次回の見直しの時期など、具体的な内容を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－(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おりません。

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。
掲載を希望しない場合、当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宛てにご送付ください。

- ・ 本原則を採択し、新たに取り組方針を策定・公表し、取組方針に基づく取組みを実施し、取組状況を取りまとめ、公表された場合
- ・ 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－(3) 3－(2)にある「報告様式に記載の報告内容に更新があった場合」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、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、取組方針や取組状況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、報告様式に記入した取組方針や取組状況の「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。

また、報告された内容につきましては、改めて、本原則との対応関係を確認したうえで、その後の更新時に変更内容をリストに反映します。

3－(4) 2022年7月以降、新たに本原則を採択し、取組方針を策定・公表したうえで、「金融事業者リスト」への新規掲載を希望する金融事業者については、いつ、報告すればよいのでしょうか。

(答)

2022年7月以降、更新する「金融事業者リスト」については、本原則と取組方針の対応関係に加えて、本原則と取組状況の対応関係等も確認対象となるため、取組方針に基づく取組を実施し、取組状況を取りまとめ、公表されたタイミングで報告いただきますよう、お願いします。

3－(5) 当社は、2021年4月から実施された新しい報告様式による「金融事業者リスト」に掲載されていますが、今回、改めて報告は必要でしょうか。

(答)

2021年4月から実施した「金融事業者リスト」に掲載されている金融事業者であっても、引き続き、「金融事業者リスト」への掲載を希望される場合には、2022年6月30日までに、再度、報告が必要となります。

これまでの「金融事業者リスト」への掲載にあたっては、①本原則と取組方針の対応関係が明確に記載されていることのみを確認していましたが、2022年7月以降の更新では、加えて、②取組状況の公表の事実と、③本原則と取組状況の対応関係が明確に記載されていることを確認する必要があるためです。

上記期限までに報告がなかった場合や、上記期限までに報告することができなかった場合は、その後、更新する「金融事業者リスト」には掲載されません。

なお、上記期限までに報告することができなかった場合の対応については、3－(6)をご覧ください。

3－(6) 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－(7) 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っては、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」には記載されません。

3－(8) 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。

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のか、金融事業者自身でご検討ください。

3－(9) 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おりませんが、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－(10) 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、「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)

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等の項目名・見出し・ページなどを記載してください。

【注意】 該当箇所の記述(文章など)そのものの記載はしないよう、ご注意ください。

また、すべての欄に必要事項を記入いただく必要があります。空欄がある場合は不備とみなし、「金融事業者リスト」に掲載されません。

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」・「一部実施／不実施」・「－」（非該当）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：「－」（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）」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）

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」に掲載されません。

「－」（非該当）および「一部実施／不実施」の原則や（注）については、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（上記１－(4)参照）。

「報告フォーマット（２）」シートには、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】 「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、ご注意ください。

【記入例】

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	1. 顧客の最善の利益の追求について
（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）を記入してください。

4－(5) 報告様式の「報告フォーマット（２）」シートにおいて、今後、対応する予定の施策やなどを補記してもよいでしょうか。

（答）

今後、対応予定の施策は取組方針等に記載し、報告フォーマット上は記載しないでください。

【注意】 取組方針等に記載のない補足説明は記載しないようにお願いします。

補足説明がある場合は、不備とみなし、「金融事業者リスト」に掲載されません。

4－(6) 報告様式の書式を変更したうえで、記載箇所がない追加的な参考情報を記載してもよいでしょうか。

（答）

報告様式の書式を変更し、記載箇所を設けて追加的な参考情報を記入することは、当該リストの作成作業に支障が生じるため行わないで下さい。

なお、報告様式の書式を変更した場合には、形式上の不備として、当該リストに掲載されないことがあります。

Ⅲ. 金融庁における対応

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、メールまたは電話により、再提出を依頼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－(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(各金融事業者のウェブサイトへの掲載のみ、金融庁宛ての報告のみでは、掲載されません)。

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、報告してください。

ただし、当庁における確認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、報告してください。

5－(5) 取組方針に加え、共通 K P I または自主的な K P I 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 K P I や自主的な K P I が盛り込まれていることが期待されます。

なお、共通 K P I 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、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」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。

（ 以 上 ）