

## 金融行政アドバイザーから寄せられた意見等への対応方針

項目	寄せられた意見等	対応方針
(1)金融改革プログラムの5つの視点	①利用者ニーズの重視と利用者保護の徹底	
	金融商品・サービスの多品種化やIT化など利便性向上、高齢化社会の到来等を受け、商品説明義務の厳格化など消費者を保護するルールの整備に取り組むべき。	<p>金融庁としては、金融実態に対応した利用者保護ルール等を整備するため、金融商品・サービスに関する全体的・統一的な取引ルールの策定等に取り組むこととしています。</p> <p>その一環として、今国会に、「証券取引法等の一部を改正する法律案」等を提出し、幅広い金融商品について横断的な制度の整備に取り組み、利用者保護の拡充を図ることとしています。あわせて、金融商品販売法についても、説明対象や説明事項の充実等の改正を行い、利用者保護の一層の充実を図ることとしています。</p> <p>利用者保護ルールの整備・徹底は「金融改革プログラム」に掲げた金融庁としての基本方針であり、今後とも積極的に取り組んでまいります。</p>
	金融サービス提供者側に対する罰則規定が現状では不十分なのではないかと。	<p>法律違反に係る罰則の水準は、当該違反行為の性質や他法令との均衡等を総合的に勘案して決められているものであり、金融庁としては今後とも適切な水準の確保に努めてまいります。</p> <p>なお、今国会に提出した「証券取引法等の一部を改正する法律案」においては、規制の実効性の確保の観点も踏まえ、違反行為に対する罰則の最高刑を現行の懲役5年から懲役10年に引き上げることとしています。また、罰金についても最高額を引き上げることとしています(個人:最高額500万円以下→1,000万円以下、法人:最高額5億円以下→7億円以下)。</p>
	金融コングロマリット化による寡占状態では健全な競争が阻害され、利用者ニーズへの対応等の本来の役割を果たせないのではないかと。	<p>各金融機関が、その業務を展開していく上でどのような経営形態を採るかについては経営判断の問題であり、自らのビジネスモデルを踏まえて最適な経営形態・組織を決定していくことが重要であると考えております。</p> <p>一方で、近年の金融のコングロマリット化の潮流の中、金融庁としても、金融コングロマリット化に伴って発生する特有のリスク(組織の複雑化による経営の非効率化、利益相反行為の発生等)を認識し、それに適切に対応していく必要から、17年6月に「金融コングロマリット監督指針」を策定し、監督上の着眼点及び監督の事務処理上の留意点等を明確化したところです。</p> <p>金融庁としては、引き続き、「金融コングロマリット監督指針」に基づき、金融コングロマリットに対し適切な監督を行っていきたいと考えております。</p>

<p>金融機関は、適切かつ分かり易い商品説明(リスクに関する説明を含む)や情報開示を行うべき。</p>	<p>金融庁としては、金融実態に対応した利用者保護ルール等を整備するため、法令や監督指針等において、金融商品・サービスに関する全体的・統一的な取引ルールの策定等に取り組んできております。その一環として、今国会に、「証券取引法等の一部を改正する法律案」等を提出し、幅広い金融商品について横断的な制度の整備に取り組み、利用者保護の拡充を図ることとしています。あわせて、金融商品販売法についても、説明対象や説明事項の充実等の改正を行い、利用者保護の一層の充実を図ることとしています。</p> <p>また、18年2月に「保険会社向けの総合的な監督指針」の改正を行い、保険契約の販売・勧誘時に説明すべき重要事項の枠組み、記載方法、説明方法等について更なる明確化を図ったところです。</p> <p>金融庁としては、利用者保護の観点から、金融商品の販売・勧誘時の説明及び情報開示を適切かつ分かり易く行うことは重要と考えており、このため、より一層の取組みを行ってまいります。</p>
<p>金融行政当局は偽造カード・盗難カード被害から預貯金者を保護する法律の適正な運用はもとより、金融機関へのリスク管理・防犯対策の指導の徹底をお願いしたい。</p>	<p>金融庁としては、金融機関におけるリスク管理・防犯対策の向上は重要と考えております。このため、「主要行等向けの総合的な監督指針」(17年10月策定)、「中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針」(17年12月改正)の中で、ATM取引におけるセキュリティ対策について規定し、金融機関に対し、セキュリティレベル向上に向けた態勢の整備、預金者保護法の趣旨に則った顧客対応等を求めています。また、金融業界、警察庁との間において犯罪手口の詳細な情報共有を図るとともに、各種セキュリティ対策の有効性を検証するべく、18年3月、金融庁監督局内に「情報セキュリティに関する検討会」を立ち上げたところです。今後、金融庁としては、同検討会での成果を踏まえ、金融業界全体として有効な対策を講ずることができるよう適切に対応してまいります。</p>
<p>銀行はサービス業であることを認識し、たとえば営業時間延長やATM利用手数料の減額、経営相談、顧客説明など顧客満足度の高い経営を目指してほしい。そのための従業員の教育とモラルの維持に努めて欲しい。</p>	<p>各金融機関がその業務を展開して行く上で、どのような金融商品・サービスを提供するかについては、自らのビジネスモデルを踏まえて、自主的な経営判断により決定していくことが重要であると考えております。金融庁としてはそうした取組みを後押ししていくため、「金融改革プログラム」において「利用者満足度の高い金融機関経営の確立」を施策として掲げ、17年8月には、「利用者の意見、苦情等を把握する取組みの実施」を各金融団体に要請しており、各銀行が、利用者の声を活かして、既存の業務の改善や、特色ある金融商品・サービスの開発などの取組みを積極的に推進することを期待しております。</p> <p>また、銀行は、そもそも適切な業務運営を確保するための十分な態勢を整備することが求められており、金融庁としては、これらの態勢に疑義が生じた場合には、必要に応じて報告を求める等、着実な改善を促すこととしております。</p> <p>なお、近時、一部の銀行において、「ATMの取扱時間の一部延長」や「振込み手数料の一部無料化」などのサービスを開始しているものと承知しており、これらは、各銀行がそれぞれの経営判断に基づき利用者満足度に重点を置いた経営戦略を実施している一例であると考えております。</p>

<p>不動産担保、保証に過度に依存しない資金調達手法の拡充を図っていることは望ましいことであり、これらの拡充を求めたい。</p>	<p>金融庁としては、不動産担保、保証に過度に依存しない資金調達手法の拡充に向け、以下のような諸施策を実施しており、今後ともより一層積極的に取り組んでまいります。</p> <p>①「地域密着型金融の機能強化の推進に関するアクションプログラム」において、不動産担保・保証に過度に依存しない融資の推進を各地域金融機関に要請。また、同プログラムに基づき、地域金融機関が策定・公表した「地域密着型金融推進計画」の取りまとめ・公表(17年10月)するとともに、17年度上半期における取組みの進捗状況を取りまとめ・公表(18年1月)しました。</p> <p>②「中小企業金融の円滑化に関する意見交換会」(17年12月)及び「地域融資動向に関する情報交換会」(17年11月～12月)等で、不動産担保・保証に過度に依存しない融資の推進等についての意見交換、中小企業金融の円滑化についての要請等を実施しました。</p>
--	--

<p>金融商品やサービスの多様化を踏まえ、自己責任を徹底したリスク教育、金融商品に関する正しい知識の啓発・教育を進めるべき。</p>	<p>近年の金融環境の変化の中では、国民が様々な金融商品・サービス等の内容を十分理解した上で、自らの判断と責任で主体的に金融商品・サービス等を選択することが求められており、金融サービス利用者への教育はこれまで以上に重要になると認識しています。そうした問題意識から17年3月に金融担当大臣の私的懇談会として「金融経済教育懇談会」を立ち上げ、精力的にご議論いただき、同年6月に「金融経済教育に関する論点整理」を取りまとめ、金融庁として直ちに実施すべき事項についてご提言いただいたところです。</p> <p>このご提言の中では、金融庁に求められる事項として、金融庁主催のシンポジウムの効果的な活用、学習指導要領と有機的に関連した体系的な教育プログラムの開発に参画、優れた実践事例の周知や「後援」名義の積極的付与、現場レベルでの先生との懇談会・研修会の積極的実施を通じた受け手のニーズの把握などが挙げられております。</p> <p>金融庁としては、政府関係機関や金融関係団体との連携等を通じて、ご提言いただいた点を含めて、金融経済教育の一層の推進・充実が図られるよう、今後とも積極的に取り組んでまいります。</p>
--	---

②ITの戦略的活用等による金融機関の競争力強化及び金融市場インフラの整備

<p>IT活用に関しては、個人情報保護や防犯対策など安全性の確保が重要であり、行政、金融機関は万全を期すべき。</p>	<p>顧客保護や防犯対策の観点から、顧客情報へのアクセス管理の徹底等、金融機関の個人情報の管理態勢は重要であり、金融庁では「金融機関IT活用状況実態把握アンケート」を実施(17年9月公表)するなど、各金融機関の情報セキュリティ対策の実態把握に努めているところです。</p> <p>金融庁としては、各金融機関がこうしたアンケート結果も参考にしつつ、適切な個人情報管理態勢を構築することを期待するとともに、引き続き、検査・監督を通じて適切な対応を行ってまいります。</p>
---	--

<p>ITの恩恵を受けられる人とそうでない人の格差を縮小する必要がある。行政と金融機関を始めとする関係機関・団体等との連携により、利用者がITに的確・適切に対応し、平等な金融商品や行政サービスを受けられるよう利用者教育、情報提供を勧めるべき。</p>	<p>政府により電子政府の取組みが進められているところですが、金融庁においては、広報誌・関係団体等を通じオンライン利用が可能な手続きやその利用方法を周知するなどにより、利用者の利便性向上に向けてオンライン利用普及の取組みを進めているところです。また、各金融機関においては、ITの利用による取引を行う上での注意点等について、ホームページ上で説明を行っており、今後ともこのような取組みが適切になされていくことを期待しております。</p>
---	--

<p>インターネットを利用した投資についても利用者が急増しており、電子資金決済等に関する監視体制の強化とともに決済・取引管理への法的措置が必要である。</p>	<p>金融庁では、電子的な資金決済・支払い、電子的金融取引に関する法制の整備に向けて「金融審議会情報技術革新と金融制度に関するWG」において検討を行っております。金融システム面からみた電子債権法制に関する議論に加え、17年10月以降、ICチップやインターネットといった情報技術革新を活用した新しい電子的支払サービスの実情把握等を進め、18年4月に座長メモをとりまとめたところです。なお、監督面においては、17年12月に発生した証券会社による大規模な誤発注など、証券業に係る電子情報処理組織の管理が十分でない認められる証券会社等に対しては、法令違反として行政処分を行っています。また、誤発注の再発を防止するため、株式等の売買発注管理に係る一斉点検を実施し、18年3月に結果を公表したところです。この結果等も踏まえ、引き続き適切な監督対応を行ってまいります。</p>
<p>③国際的に開かれた金融システムの構築と金融行政の国際化</p>	
<p>東京市場のアジアにおける金融拠点としての確立に向けて、必要な制度化を積極的に進めることが必要。</p>	<p>金融庁としては、アジアの金融拠点としてのわが国金融資本市場・金融機関が、アジアの金融資本市場の健全な発展のためにより大きな役割を果たしていくことが求められていることから、財務省および日本銀行の協力を得て、18年1月に外部有識者からなる「アジア金融資本市場とわが国市場の発展に関する共同研究」懇談会を設置しました。数次の懇談会を通じ、アジアの金融資本市場およびその拠点としてのわが国市場の現状と今後の課題について議論を行い、18年6月末までを目処に論点を整理する予定です（その後、論点整理を踏まえ、関係者において必要な対応について検討していくこととなります）。</p>
<p>各国監督当局との積極的な協議による国際的ルール確立が必要。</p>	<p>金融庁としては、金融に関する国際的なルール作りに受身でなく、戦略的見地から積極的に参画し、主導的な役割を果たすべく努力することが重要との考え方に立って、各種の国際的なフォーラム等に臨んでおります。引き続き、バーゼル銀行監督委員会、IOSCO（証券監督者国際機構）、IAIS（保険監督者国際機構）等のフォーラムにおける金融監督基準の策定作業等において、我が国の立場を踏まえつつ積極的に参画するとともに、各国監督当局との連携を強化し、こうした国際ルールの効果的な実施等に当たってまいります。</p>
<p>④地域経済への貢献</p>	
<p>地域金融機関は、地域の特性を踏まえたリレーションシップバンキングの機能を強化し、事業再生・創業支援、利用者利便向上、自らの経営力強化・人材育成などを図るべき。</p>	<p>地域金融機関においては、現在、「地域密着型金融の機能強化の推進に関するアクションプログラム」に基づき、事業再生や創業支援を含む中小企業金融の円滑化、自らの経営力の強化、及び地域の利用者の利便性向上に向けた各種の取組みを推進しております。金融庁としては、各地域金融機関が、自己責任と健全な競争の下で地域密着型金融の一層の推進を図り、地域の中小企業等の金融ニーズに一層適切に対応するとともに、経営の健全性を確保し、地域の利用者からの十分な信認が得られることを期待しています。また、金融庁としては、各地域金融機関が行う取組みを適切にフォローアップしてまいります。</p>

<p>金融機関は再生支援、創業支援、人材育成を含めた中小企業などの支援強化を図る仕組みを地域の商工会議所等経済団体とも連携して構築して欲しい。</p>	<p>地域金融機関においては、限られた経営資源により、多様化・高度化する顧客ニーズに適切に対応することが求められています。金融庁としては、「地域密着型金融の機能強化の推進に関するアクションプログラム」において、各地域金融機関が自主的な経営判断の下で取り組む際の参考事例として、「商工団体等との連携強化や外部専門家・外部専門機関の有効活用」を掲げています。既に具体的取組み事例として、商工会議所等と連携したビジネスセミナーの開催や事業再生等の取組みの強化、商工会議所等の会員向けの融資商品の開発などがみられるところです。</p> <p>金融庁としては、今後とも、各地域金融機関が、その自主的な経営判断の下、地域の中小企業等の金融ニーズに一層適切に対応していくことを期待しております。</p>
<p>企業訪問回数が極端に減少し経営者からのヒアリングがなおざりになっているのではないか。</p>	<p>地域金融機関が、地域密着型金融の機能強化を図るに当たっては、その本質(※)を踏まえて推進する必要がありますが、その実施に向けて各地域金融機関が具体的にどのような経営戦略を採るかは、地域の顧客ニーズ等を踏まえつつ、それぞれの実情に応じて、各地域金融機関が自主的な経営判断により決定するものと考えております。</p> <p>金融庁としては、各地域金融機関が地域密着型金融の一層の推進を図り、地域の中小企業等の金融ニーズに一層適切に対応することを期待しております。</p> <p>※地域密着型金融の本質：金融機関が、長期的な取引関係により得られた情報を活用し、対面交渉を含む質の高いコミュニケーションを通じて融資先企業の経営状況等を的確に把握し、これにより中小企業等への金融仲介機能を強化するとともに、金融機関自身の収益向上を図ること。</p>

⑤信頼される金融行政の確立

<p>金融行政の透明性・予測可能性を更に向上させ、説明責任を全うする枠組の整備を是非進めてほしい。</p>	<p>金融庁としては、金融行政の透明性・予測可能性の向上に向け以下のような諸施策を実施しており、引き続き適切な対応を行ってまいります。</p> <p>①監督指針の策定・公表：これまで事務ガイドライン等に記載していた監督上の着眼点・監督手法を体系的にまとめた監督指針を各業態につき策定・公表しました(17年6月ほか)。</p> <p>②意見交換制度の導入：不利益処分に至る過程において、金融機関の幹部と監督当局の幹部との間で意見交換の機会を設けるプロセスを監督指針に明記しました(17年6月～10月)。</p> <p>③「金融検査に関する基本指針」(17年7月)、「証券検査に関する基本指針」(17年7月)及び「金融監督の原則と監督部局職員の心得(行動規範)」(17年9月)を策定・公表しました。</p> <p>④検査結果の金融機関へのフィードバック体制を充実させるため、業界団体との意見交換会等の場を活用し、検査を踏まえた留意事項の金融機関へのフィードバック(17年4月)や、金融検査指摘事例集(17年7月)、意見申出事例集(17年7月)の公表を行いました。</p> <p>⑤金融庁及び財務局等より発出・公表した業務改善命令等の不利益処分を一覧化した「行政処分事例集」の公表等を行いました(17年7月)。</p> <p>⑥ノーアクションレター制度の回答期間について、「いずれの場合においても、できるだけ早く回答することに努めることとする。」旨を明記する等、「金融庁における法令適用事前確認手続に関する細則」の改正を行いました(17年10月)。</p>
---	---

<p>より透明性の高い金融行政の確立及び金融犯罪等の防止などのため、金融行政に関する情報提供を積極的かつ分かり易く行って欲しい。</p>	<p>金融庁では、報道発表した金融庁の施策については全てホームページに掲載しています。その中で特に重要な施策については「金融庁の政策」に、注意喚起をするものについては「一般のみなさんへ」の項目に一括して掲載しています。また、広報誌「アクセスFSA」において特集を行ったり、トップページのトピックス項目に一定期間掲載するなど、できるだけ多くの方の目に留まるよう留意しています。さらに、金融庁の主な報道発表については、新着メール配信サービスで随時提供しているほか、テレビやラジオ等の各種媒体を用いた広報も行っているところです。 今後とも報道機関、ホームページ及び政府広報の各種媒体を活用した幅広い広報を行ってまいります。</p>
<p>金融庁の金融サービス利用者相談室のあり方と充実を考える必要があるのではないか。</p>	<p>金融庁では、金融サービス利用者の利便性向上の観点から、金融行政・金融サービス等に関する利用者(主として個人)の皆様からの電話・ホームページ・ファックス等を通じたご質問・ご相談・ご意見等に、一元的に対応させていただくため、17年7月に、金融サービス利用者相談室(以下、「相談室」という。)を開設致しました。 金融庁としては、引き続きホームページ等を通じ、「相談室」の周知を図るとともに、今後とも、寄せられた相談等への適切な対応、利用者の皆様にご注意いただきたい情報の発信、相談事例により確認された問題点の解消等により、利用者の皆様の保護や利便性の向上が図られるよう努めてまいりたいと考えております。</p>
<p>(2) その他金融行政に対する意見等</p>	
<p>新規創業、ベンチャー企業、企業再生の取組みを政策的に支援するシステムが必要である。</p>	<p>金融庁としては、起業に対する支援を図るため、ベンチャー等起業家に対する金融機関の支援を促していくほか、ベンチャー・起業、企業再生等の分野の金融に関する金融庁の調査機能、相談機能等の強化も検討していきたいと考えております。</p>
<p>政府系金融機関が、これまでの機能を維持するとともに、更なる中小企業融資をスムーズ、かつ弾力的に行うことを望む。</p>	<p>政策金融改革については、現在「簡素で効率的な政府を実現するための行政改革の推進に関する法律案」が国会で審議されているほか、当該法案成立後速やかに、政策金融改革推進本部において詳細な制度設計の成案を得ることとなり、金融庁としては、この間の議論を注視してまいりたいと考えております。</p>