

討議資料

「顧客本位の業務運営に関する原則」の定着を図るための論点

1. 問題意識

- 国民の安定的な資産形成を図るためには、全ての金融事業者が、インベストメント・チェーンにおけるそれぞれの役割を認識し、顧客本位の業務運営に努めることが重要である。
- このため、前回のWGでは、金融事業者が目指すべきと考えられるベスト・プラクティスをまとめた「顧客本位の業務運営に関する原則（プリンシプル）」（以下単に「プリンシプル」という。）を策定し、金融事業者に受け入れを呼びかけていくことについて議論がなされた。
- この取組みを通じて、金融事業者自身が主体的に創意工夫を発揮し、顧客本位の良質な金融商品・サービスの提供を競い合い、より良い取組みを行う金融事業者が顧客から選択されていくメカニズムの実現が望ましいと考えられるところ、こうしたメカニズムを確立・定着させるためにはどのような方策が考えられるか。

2. 顧客本位の業務運営を定着させていくための方策

(1) 金融事業者の取組みの「見える化」

- 顧客が、自らのニーズや課題解決に応じてくれる金融事業者を主体的に選択できるようにするためには、顧客から金融事業者の行動や取組みがより正確に把握できるよう、極力、「見える化」を進めることが重要ではないか。
- このため、プリンシプルを採択した金融事業者においては、プリンシプルを踏まえて、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まずもって重要ではないか。

(2) 顧客の主体的な行動

- 顧客が金融事業者によって提供された情報等を適切に分析して金融事業者の取組みを正しく評価し、より良い取組みを行う金融事業者が選択されていくためには、顧客の主体的な行動が重要になるのではないか。
- その際には、顧客に対し、積極的に投資教育等を提供することで、その投資知識や理解等のリテラシーの向上を図っていくことが重要ではないか。
- また、有識者等で構成される第三者的な機関が、金融事業者全般あるいは各金融事業者の取組方針や取組状況を顧客の立場から評価し、評価結果を公表するといったメカニズムが存在すれば、顧客が金融事業者を選別する上で参考になるのではないか。

(3) 当局の役割

- 検査・監督においても、プリンシプルの受入れ状況、策定した取組方針、当該方針に係る取組状況について、適切にモニタリングを行い、ベスト・プラクティスの実現を目指して、対話していくことが重要ではないか。

(4) 顧客にアドバイス等を行う担い手の多様化

- 販売会社等とは独立した立場で顧客に対してアドバイスする者など、顧客による金融商品・サービスの適切な選択を手助けする担い手の多様化が重要ではないか。
- その他、プリンシプルの定着を図るために検討すべき点があるか。