

金融審議会 市場ワーキング・グループ報告書
(案)

一顧客本位の業務運営の進展に向けて一

令和 2 年〇月〇日

目次

はじめに	1
I. 顧客本位の業務運営の更なる進展に向けた方策	2
1. 「顧客本位の業務運営に関する原則」の取組状況に対する評価	2
2. 顧客本位の業務運営の更なる進展に向けた方策	3
(1) 「顧客本位の業務運営に関する原則」の実効性の強化	3
① 「原則」の具体的内容の充実	3
② 「原則」の一層の浸透・定着に向けた方策	8
(2) 不適切な販売事例に対する監督上の対応の強化	9
① 誠実公正義務・適合性原則に反する可能性のある行為	9
② 適合性原則の内容の明確化	10
③ 監督上の目線の明確化	11
II. 超高齢社会における金融業務のあり方	12
1. 高齢顧客に対する顧客本位の業務運営	12
2. 認知判断能力や身体機能が低下した高齢顧客に対する対応	12
(1) 金融取引の代理のあり方	12
(2) 金融機関と福祉関係機関等との連携強化	13
(3) 金融業界における好事例の集約・還元と指針策定	14
① 高齢者のニーズに応える金融商品・サービス等	14
② 認知判断能力の低下に備えた事前の取組	15
③ 高齢者の相談窓口の案内	15
④ 金融商品販売後のフォローアップ	15
(4) デジタル技術を活用した柔軟な顧客対応	16
(5) 金融契約の照会システム	16
おわりに	17

はじめに

国民の安定的な資産形成の実現に向けて、金融審議会市場ワーキング・グループは、2016 年 12 月に、金融商品の販売、助言、商品開発、資産管理、運用等を行う全ての金融機関等（以下「金融事業者」という。）が顧客本位のより良い金融商品・サービスの提供を競い合うように促すべく、「顧客本位の業務運営に関する原則」（以下「原則」という。）の策定を提言した。これを受けて、2017 年 3 月に「原則」が策定・公表され、併せて、金融事業者の取組の「見える化」を促進する観点から、金融事業者による自主的な成果指標（KPI）の公表が促された。さらに、2018 年 6 月には、投資信託の販売会社における比較可能な共通 KPI が示され、各社による公表が促されてきた。

「原則」の策定後 3 年が経過したが、「原則」については、当ワーキング・グループの提言を受け、その留意事項において、金融事業者の取組状況や「原則」を取り巻く環境の変化を踏まえ、必要に応じ見直しの検討を行うものとされている。また、高齢化が急速に進む中で、金融事業者には、顧客本位の業務運営の観点から、高齢顧客のニーズに一層応えていくことが期待されている。

こうした状況を踏まえ、当ワーキング・グループでは、これまでの進捗を検証し、海外の規制動向も参考にしつつ、顧客本位の業務運営の更なる進展に向けた新たな方策や超高齢社会における金融業務のあり方について検討を行った。検討は、2019 年 10 月から 2020 年〇月まで、有識者へのヒアリングも行いながら、計〇回にわたり行われた。

本報告書は、当ワーキング・グループにおける検討結果を取りまとめたものである。

I. 顧客本位の業務運営の更なる進展に向けた方策

1. 「顧客本位の業務運営に関する原則」の取組状況に対する評価

「原則」は、いわゆるプリンシプルベース・アプローチを採用しており、金融事業者において、各原則の趣旨・精神を自ら咀嚼し、ベスト・プラクティスを目指して顧客本位の良質な金融商品・サービスの提供を競い合うことにより、より良い取組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を図ることが期待されている。

「原則」が策定されて3年余りが経過したが、この間、「原則」を採択し、取組方針等を公表するなど、顧客本位の業務運営に取り組む金融事業者は着実に増加している。また、顧客の投資信託の平均保有期間の長期化や積立投資信託の顧客数の増加など、回転売買に依存した金融事業者の営業姿勢に改善の兆しも見られ、顧客本位の業務運営は、金融事業者において、一定程度浸透してきている。

しかしながら、一部の金融事業者においては、「原則」の文言を若干変えた程度の取組方針を策定・公表し、これをもって顧客本位の業務運営の取組とするなど「原則」の採択自体を目的化しているかのような動きも見られる。また、金融庁が2019年に実施した顧客意識調査¹では、金融庁が金融事業者に対して「原則」の取組方針やKPIを公表するよう働きかけていることを認知していると回答した顧客は全体の3割程度であり、このうち、金融商品の購入に際し、取組方針等を実際に参考にしている顧客は2割に留まるなど、金融事業者の取組が顧客による金融事業者の選別に繋がっているとは言い難い状況にある。さらに、ベスト・プラクティスを追求する以前の問題として、金融商品・サービスの販売・提供にあたり、顧客の属性や意向に反する取引や顧客の利益を犠牲にして業者の利益を追求する行為などの不適切な事例²が未だに見受けられる。

こうした現状を踏まえば、より良い取組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を実現していくためには、金融事業者のベスト・プラクティスの実現を目指す「原則」の具体的内容の充実や新たな方策の導入により、プリンシプルベースによる対応の実効性をより一層高めていくことが望まれる。一方で、ベスト・プラクティスの対極にある不適切な事例に対しては、金融事業者が遵守すべき最低基準を定める法規制を適切に機能させるため、監督指針の改正により、ルール適用についての明確化を図ることが必要と考えられる。このように、プリンシプルベースの対応を基本としつつ、ルールベースの対応を適切に組み合わせることにより、顧客本位の業務運営の更なる進展を図るべきである。

¹ 「リスク性金融商品にかかる顧客意識調査について（最終報告・全体版）」（金融庁、2019年8月）（以下「顧客意識調査」という。）

² 例えば、2019年12月27日金融庁・関東財務局「日本郵政グループに対する行政処分について」

2. 顧客本位の業務運営の更なる進展に向けた方策

(1)「顧客本位の業務運営に関する原則」の実効性の強化

①「原則」の具体的内容の充実

先述のとおり、「原則」において、金融事業者は、各原則の趣旨・精神を踏まえて自主的に創意工夫をすることが求められている。しかし、金融事業者において必ずしもその趣旨・精神を十分に咀嚼して実効性のある取組に繋げることができていないプリンシプルもあると考えられる。このような現状を踏まえると、金融事業者が、各原則の趣旨・精神を自らの具体的な業務に組み込んで実践していくことを支援する観点から、以下の項目について「原則」によって求められる具体的な取組の内容を充実させることが適当と考えられる。

ア)顧客本位の商品提案力の向上と適切なフォローアップ

「原則」では、金融事業者は顧客にふさわしい金融商品・サービスの販売・推奨等を行うべきであるとされている(原則6)。

この原則を実施していく観点からは、まず、顧客のライフプラン等を踏まえて、適正なポートフォリオを提案するなど個々の顧客に寄り添ってふさわしい金融商品・サービスを提案することが重要である。しかし、顧客意識調査によれば、同様の商品がある場合に、4分の1の顧客が自身のニーズに合った商品ではなく、売れ筋商品を提案されていると感じていると回答している³ほか、約4分の1の顧客がポートフォリオの提案を受けていないと回答している⁴。

また、金融商品・サービスの提案にあたっては、取り扱う商品について、業法の枠を超えて横断的に他の類似・代替商品との比較が行われることも重要である^{5,6}が、顧客意識調査では、提案時に他の商品との比較説明を受けていない顧客は約7割を占めている⁷。

³ 同じような運用対象・運用方法のリスク性金融商品がある場合、顧客のニーズに一番合った商品を提案していると感じたと回答した者は全体の23%である一方、多くの顧客によく売れている売れ筋商品を提案していると感じたと回答した者は25%である(「顧客意識調査」)。

⁴ 資産構成(ポートフォリオ)の提案を受けたと回答した者は全体の67%である一方、そのような提案を受けていないと回答した者は全体の27%である(「顧客意識調査」)。

⁵ 米国の「最善の利益規則(Regulation Best Interest)」(2020年6月30日発効)に基づく注意義務や欧州の第二次金融商品市場指令(MiFID II)に基づく適合性評価義務においては、合理的な代替商品や同等商品の検討・評価が必要とされている。

⁶ 「金融サービスの利用者の利便の向上及び保護を図るための金融商品の販売等に関する法律等の一部を改正する法律」(令和2年法律第50号)により、1つの登録を受けて銀行・証券・保険すべての分野のサービスの仲介を行うことができる金融サービス仲介業が創設されることとなり、今後、このような各業法の枠を超えた横断的な比較・検討の視点は更に重要になると考えられる。

⁷ リスク性金融商品を購入する際、他の金融商品との比較説明を受けていないと回答した者は、全体の67%であ

さらに、顧客にふさわしいサービスの提供を行うためには、金融商品・サービスの提供後においても、顧客の意向を確認した上で、ライフステージや資産状況などの顧客自身の変化や市場環境の変化に応じ、長期的な視点にも配慮した適切なフォローアップを行うことが重要であるが、顧客意識調査では、商品購入後においてフォローアップを受けていないと回答した顧客は全体の4分の3に上る⁸。

以上を踏まえ、原則6【顧客にふさわしいサービスの提供】の（注1）として次の内容を追加することが適当と考えられる。

原則6.【顧客にふさわしいサービスの提供】

（注1）金融事業者は、金融商品・サービスの販売・推奨等に関し、以下の点に留意すべきである。

- ・ 顧客の意向を確認した上で、まず、顧客のライフプラン等を踏まえた目標資産額や安全資産と投資性資産の適正な割合を検討し、それに基づき、具体的な金融商品・サービスの提案を行うこと
- ・ 具体的な金融商品・サービスの提案は、自らが取り扱う金融商品・サービスについて、各業法の枠を超えて横断的に、類似商品・サービスや代替商品・サービスの内容（手数料を含む）と比較しながら行うこと
- ・ 金融商品・サービスの販売後において、顧客の意向を踏まえ、長期的な視点にも配慮した適切なフォローアップを行うこと

イ) 組成会社による想定顧客の公表

「原則」では、金融商品の組成会社は、商品の組成に当たり、商品の特性を踏まえて、販売対象として想定する顧客属性を特定すべきであるとされている（原則6（注2））。

このような想定顧客の情報は、販売会社が顧客に販売・推奨等を行う商品の選定理由になるとともに、顧客が購入しようとしている商品が自身に合っているのかを判断する材料にもなる。

そこで、原則6【顧客にふさわしいサービスの提供】と原則5【重要な情報の分かりやすい提供】の（注）としてそれぞれ次の内容を追加することが適当と考えられる。これにより、組成会社において商品毎に想定する顧客属性が特定・公表され、また、販売・推奨等の場面において、顧客に対し、その情報が提供されることで、金融商品・サービスの選定理由とし

る（「顧客意識調査」）。

⁸ リスク性金融商品の購入後、フォロー・アドバイスを受けていない、又は、ほとんどを受けていないと回答した者は、全体の75%である（「顧客意識調査」）。

て当該顧客の想定顧客属性への該当性が示されることが期待される⁹。

原則6.【顧客にふさわしいサービスの提供】

（注2）金融商品の組成に携わる金融事業者は、商品の組成に当たり、商品の特性を踏まえて、販売対象として想定する顧客属性を特定・公表するとともに、商品の販売に携わる金融事業者においてそれに沿った販売がなされるよう留意すべきである。

原則5.【重要な情報の分かりやすい提供】

（注1）重要な情報には以下の内容が含まれるべきである。

- ・顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品の組成に携わる金融事業者が販売対象として想定する顧客属性
- ・顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの選定理由（顧客のニーズ及び意向を踏まえたものであると判断する理由を含む）

ウ)顧客にとって分かりやすい情報提供のあり方

「原則」では、金融事業者は、手数料等の明確化(原則4)のほか、金融商品・サービスの販売・推奨等に係る重要な情報を顧客が理解できるよう分かりやすく提供すべきであるとされている(原則5)。また、この重要な情報には顧客との利益相反の具体的内容(第三者から受け取る手数料等を含む)・影響が含まれるべきであるとされている(原則5(注1))。さらに、複雑又はリスクの高い商品の販売・推奨等を行う場合には、より丁寧な情報提供がなされるよう工夫すべきであり(原則5(注4))、より重要な情報については特に強調するなどして顧客の注意を促すとともに、顧客において同種の金融商品・サービスの内容と比較することが容易となるよう配慮すべきであるとされている(原則5(注5))。

このような原則の内容を踏まえると、金融事業者が、金融商品・サービスを顧客に提案し、又は、顧客がこれを選別する場面においては、手数料の構造や従業員の業績評価体系に起因する利益相反も含めて重要な情報が強調されるとともに、顧客において他の同種の商品との比較が容易になるよう、メリハリをつけた分かりやすい情報提供のあり方を検討することが重要である。また、海外の事例に目を向けると、欧米においても、情報の分量に上限を設けた上で、重要なものに絞って顧客に情報提供することを求める制度が導入されてい

⁹ ある金融商品について、顧客が公表された顧客属性に該当しない場合であっても、ポートフォリオの一部を高リスク資産で運用するなどポートフォリオ全体の観点からは投資対象となり得る場合もある。当該金融商品の販売・推奨等を行う金融事業者には、ポートフォリオ全体としてふさわしい商品か否かについての情報提供を行うことが望まれる。

る¹⁰。

このような観点からは、投資リスクのある金融商品・サービスの提案・選別の場面において、例えば、顧客にとって分かりやすく、各業法の枠を超えて多様な商品を比較することが容易となるように配慮した「重要情報シート」¹¹が積極的に用いられることが望ましい^{12,13}。

「重要情報シート」には、顧客が金融事業者の取扱商品のラインナップや金融商品・サービスに関する重要な情報を一目で把握して、適切な選択・判断をすることが容易になるよう、金融事業者に関する情報と金融商品・サービスに関する情報を簡潔に記載することが重要である。また、「重要情報シート」には、販売員との対話を促進し、顧客の理解をサポートする観点から、提供すべき情報に応じた質問例も記載することが適当と考えられる¹⁴。さらに、各金融事業者においては、「重要情報シート」の内容がミニマムスタンダード化することがないよう、比較可能性に留意しつつ、金融商品・サービスの特性等に応じて、顧客に分かりやすい情報提供のあり方を常に検討していくことが望まれる。

以上を踏まえ、原則5【重要な情報の分かりやすい提供】の(注4)(注5)を次のように変更することが適当と考えられる。

¹⁰ 欧米における顧客に対する簡潔な説明書面の例として、欧州では、投資信託、集団投資スキーム、投資性保険、仕組商品、転換社債、デリバティブ等のパッケージ型商品を対象として、商品毎にA4サイズで3頁を上限とする「PRIIPs KID (key information documents for packaged retail and insurance-based investment products)」という制度が存在する。また、商品毎ではなく投資アドバイザー又は証券販売業者毎ではあるが、米国でも、2020年6月、2頁を上限として、利益相反やコスト等の情報を簡潔に明示する「Form CRS (Customer or Client Relationship Summary)」という制度が導入された。

¹¹ 「重要情報シート」の具体的内容については、第〇回市場ワーキンググループ(2020年〇月〇日開催)の配布資料〇の内容を基本とし、今後、関係団体において、各金融商品の比較可能性に配慮しつつ、商品カテゴリー毎の項目を微調整していくことが考えられる。この際、現状でも、保険会社が業界で調整をした上で作成した、比較可能性に配慮した説明資料(募集補助資料)も存在するところ、説明内容が重複するなどの場合、その分量に配慮しつつ、重要情報シートに説明内容を統合していくことが適当と考えられる。

¹² 投資リスクのある金融商品・サービスの中でも、株式・公債・円建て普通社債等の複雑ではない商品に関する分かりやすい情報提供のあり方については、業界団体や各金融事業者の創意工夫に委ねることが適当と考えられる。

¹³ 「重要情報シート」の提供方法については、書面の交付に限らず、電子的な提供によることも考えられる。また、インターネット取引等の非対面販売の場合においても、顧客による商品選別の際に、顧客の目に入りやすい位置に配置するなど、顧客が容易に「重要情報シート」の内容を確認できるようにすることが適当と考えられる。

¹⁴ 顧客が自らに適した金融商品・サービスを選択するためには、金融事業者ができること・できないことや、金融商品・サービスに関する重要な情報を顧客自らが咀嚼して理解することが必要であり、金融事業者との対話は重要な手段である。この対話を意義のあるものとするためには、顧客が疑問点について積極的に質問をしていくことが望ましいものの、投資経験がそれほどない顧客にとっては、質問に対する心理的ハードルがあったり、適切な質問をするため知識が十分ではない場合もあると考えられる。こうした現実を踏まえると、顧客本位の観点から金融事業者が顧客に対して回答すべき、また顧客が知っておくべき事項について、金融事業者が顧客に対して促す質問例を予め「重要情報シート」に組み込んでおくことが望ましく、このような取組が顧客の金融リテラシーを高めていくものと期待される。

原則5.【重要な情報の分かりやすい提供】

(注4) 金融事業者は、顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの複雑さに見合った情報提供を、分かりやすく行うべきである。単純でリスクの低い商品の販売・推奨等を行う場合には簡潔な情報提供とする一方、複雑又はリスクの高い商品の販売・推奨等を行う場合には、顧客において同種の商品の内容と比較することが容易となるように配意した資料を用いつつ、リスクとリターンの関係など基本的な構造を含め、より分かりやすく丁寧な情報提供がなされるよう工夫すべきである。

(注5) 金融事業者は、顧客に対して情報を提供する際には、情報を重要性に応じて区別し、より重要な情報については特に強調するなどして顧客の注意を促すとともに、顧客において同種の金融商品・サービスの内容と比較することが容易となるよう配慮すべきである。

なお、現在、契約締結前交付書面や目論見書等の法定書類について電子提供を行う場合には顧客の承諾又は同意が必要であるが、重要情報シート等を新たに用いて、かつ、契約締結前交付書面の主な内容を顧客に説明した場合には、顧客、販売会社双方の負担増を抑制するとともに、ウィズコロナ時代におけるデジタル化の進展も考慮し、紙での交付を要しないことを検討することが適当と考えられる。但し、この場合も、法定書類のURL・QRコードを明示することや、顧客の求めがある場合には紙での交付を行うことが必要である。

エ) 従業員の業務の支援・検証を行うための体制

金融事業者は、従業員に対する適切な動機づけの枠組みや適切なガバナンス体制を整備すべきであるとされている(原則7)。しかしながら、現実には、顧客本位の業務運営に向けた経営理念を営業の現場に十分に浸透させられておらず、また、この経営理念を現場で実践するにあたり、多くの対応を個々の従業員の力量に委ねている金融事業者が散見される。

そこで、原則7【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】に(注)を設け、次のように具体的にとるべき行動を追加することが適当と考えられる。これにより、金融事業者の「原則」に関する取組について、関係する従業員に周知徹底を図るとともに、例えば、従業員による顧客への商品提案や提案理由の説明、販売後のフォローアップなど、その業務の質の担保・向上を図る観点から、これを支援・検証するための体制を整備することが期待される。

原則7.【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】

(注) 金融事業者は、各原則（これに付されている注を含む）に関して実施する内容及び実施しない代わりに講じる代替策の内容について、これらに携わる従業員に周知するとともに、当該従業員の業務を支援・検証するための体制を整備すべきである。

②「原則」の一層の浸透・定着に向けた方策

ア)金融事業者の取組の「見える化」

「原則」が策定された後、顧客が優れた金融事業者を選別しやすい環境を整備するため、「原則」を採択した金融事業者の取組方針や自主的な KPI・共通 KPI の定期的な公表を通じて、金融事業者の取組の「見える化」の促進が図られてきた。

しかしながら、先述のとおり、取組方針として「原則」の文言を若干変えた程度の内容を策定・公表している金融事業者が散見されるほか、各原則の中で実施しない項目があるにもかかわらず、その理由や代替策の説明はほとんどなされていないのが現状である。また、金融庁や金融事業者の取組について、顧客の認知度が低く、金融事業者の選択にあまり活用されていないという問題も見受けられる。そこで、次のような対応が考えられる。

まず、「原則」を採択する金融事業者は、原則2～7（これらに付された(注)を含む）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、自らの取組方針に分かりやすい表現で盛り込むことが求められている。そこで、各金融事業者において策定した取組方針及びこれに係る取組状況を公表するにあたっては、原則2～7（これらに付されている(注)を含む）に示された項目毎に実施の有無を検証し、その内容が分かるように明示することが望ましい。

また、今後、金融庁において「原則」の採択事業者のリストを公表する際には、各金融事業者の「原則」の取組方針やこれに係る取組状況を項目毎に比較できるようにすることが適当である。

さらに、金融庁においては、金融事業者による好事例と不芳事例を比較分析し、より深度ある情報発信を行うことが求められる。

これに加え、様々な民間の主体が、こうした情報を活用することにより、各金融事業者の取組を評価・公表し、より良い取組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を後押しすることが期待される。

イ)顧客の主体的な行動のための環境整備

金融事業者が顧客から選択されるメカニズムを機能させるためには、「見える化」した金融事業者の取組を顧客が適切に理解・評価することが重要である。このような顧客の主体的な行動を促す観点から、利用者側の金融リテラシーの向上に向けた当局及び関係団体・事業者の更なる取組が期待される。金融庁においては、これまで学校現場における出張授業や各種イベントの開催などによって、幅広い世代の金融リテラシーの向上に努めてきた。今後は新型コロナウィルスの影響を踏まえ、ICT を活用したウェブ授業やデジタルコンテンツの提供、オンラインイベントの開催などによって、引き続き金融リテラシーの向上に注力していくことが期待される。特に、金融サービスを利用する個人にとって、より実践的なコンテンツとしていくという視点も必要である。

また、顧客目線で金融事業者を比較するにあたっては、顧客の主体的な行動をサポートする存在として、顧客の側に立ったアドバイザーの役割も重要である。このようなサポートを業務として行う者においても、「原則」を採択した上で取組状況を「見える化」するなど、適切な業務運営を行うことが望まれる。

(2)不適切な販売事例に対する監督上の対応の強化

①誠実公正義務・適合性原則に反する可能性のある行為

国民生活センターに寄せられた金融商品販売に関する相談件数は近年高い水準にあり、契約内容やリスク等の説明が十分ではなかったケースのほか、特に顧客の属性・意向と異なる勧誘・契約が行われているケースが目立つ¹⁵。また、金融庁の調査・モニタリングや証券取引等監視委員会の検査においても、商品の特徴やリスクを十分に把握しないまま行われた不正確又は不十分な説明による勧誘¹⁶のほか、顧客の属性・意向を軽視した営業員主導による取引の勧誘¹⁷や回転売買などの販売手数料に過度に依存した取引の勧誘^{18,19}

¹⁵ 「リスク性のある金融商品（特定生命保険・投資信託）に関する消費生活相談について」（2019年10月23日独立行政法人国民生活センター）

¹⁶ 証券モニタリング概要・事例集（2020年7月証券取引等監視委員会事務局）45頁（NEXT NOTES S&P500 VIX インパース ETN に関し、不適切な勧誘が行われていた状況等〔内部管理態勢不備に係る指摘〕：【平成30年度】）

¹⁷ 前掲証券モニタリング概要・事例集11頁（リテール営業に係る不適切な勧誘等〔内部管理態勢不備に係る指摘〕：【令和元年度】）

¹⁸ 前掲証券モニタリング概要・事例集44頁（外国株式取引に関し、営業員主導の過度な取引によって顧客が損失を被っている状況〔内部管理態勢不備に係る指摘〕：【平成30年度】）

¹⁹ 前掲証券モニタリング概要・事例集11頁（営業員主導による不適切な勧誘が看過されている状況〔内部管理態勢不備に係る指摘〕：【令和元年度】）

が確認されている。このような顧客の属性や意向を軽視する取引の勧誘や顧客の利益を犠牲にして業者の利益を追求する行為は、顧客の属性・意向に照らして不適当な勧誘を規制する適合性の原則(金融商品取引法 40 条第1号)や顧客に対する誠実かつ公正な業務遂行を求める誠実公正義務(同法第 36 条第1項)に反する可能性がある²⁰。

②適合性原則の内容の明確化

上記のような不適当・不誠実な行為をより効果的に抑制していくためには、まず適合性の原則の内容の明確化を図ることが重要である。適合性の原則は、顧客の知識、経験、財産の状況及び取引目的に照らして不適当と認められる勧誘を行って投資者の保護に欠け、又は欠けることとなるおそれがないように業務の運営を行うことを求めるものである。このため、金融商品・サービスの勧誘を行う金融事業者には、(i)金融商品・サービスの内容を適切に把握すること、(ii)顧客の属性・取引目的を的確に把握すること、(iii)金融商品・サービスの内容が顧客の属性・取引目的に適合することの合理的根拠を持つこと、が求められ、これらを履行しないで行う勧誘行為は適合性の原則の観点から適当ではないと考えられる²¹。

これらの履行を確保するための態勢の整備に関し、(ii)顧客の属性・取引目的の把握については、監督指針において既に明確化²²されているが、それ以外((i)(iii))については、監督指針において監督上の目線が示されていない。このため、適合性の原則が適用される金融事業者には、監督指針において、

- ・ 個別の金融商品のリスク、リターン、コスト等の情報を十分に分析・特定した上で、当該金融商品の特性等に応じ、商品の組成者等との連携などを通じ、投資勧誘に携わる役職員が当該情報を正確に理解し、適切に顧客に説明できる態勢を整備すること
- ・ 個別の金融商品や当該顧客との一連の取引の頻度・金額が、顧客属性や投資目的に適うことの合理的根拠があるかについて検討・評価を行うものとし、その検討・評価を確保する観点から、金融商品の特性等に応じ、あらかじめ、商品の組成者等とも連携しつつ、どのような考慮要素や手続をもって行うかの方法を定めること

が求められる旨を明確化することが適当と考えられる。

また、(ii)顧客の属性・取引目的の把握に関し、現行の監督指針では、金融事業者は、顧客の申出に基づき顧客の投資目的が変化したことを把握した場合には、登録する顧客

²⁰ 民事裁判においても誠実公正義務違反や適合性原則違反を理由として不法行為が成立するとされている（大阪高裁平成12年9月29日判決、最高裁平成17年7月14日第一小法廷判決）。

²¹ 米国の「最善の利益規則（Regulation Best Interest）」に基づく注意義務や欧州の第二次金融商品市場指令（MiFID II）に基づく適合性評価義務でもこのような要請がされているものと考えられる。

²² 金融商品取引業者等向けの総合的な監督指針Ⅲ-2-3-1(1)①②

情報の変更を行うことが求められている。もともと、継続的な取引関係においては、顧客属性等の変化の的確な把握と管理をより丁寧に行うことが重要であると考えられる。そのため、監督指針において、金融事業者は、顧客の申出の有無にかかわらず、顧客の投資目的のみならず資産・収入の状況が変化したことを把握した場合にも、速やかに登録内容の変更を行うことが求められる旨を明確にすることが適当と考えられる。

さらに、(i)～(iii)の履行を確保するための態勢整備については、経営陣主導のもと、内部管理部門において検証を行うとともに、それを踏まえた態勢の見直しを行うなど、その実効性を確保することが求められる旨も監督指針で明確化することが適当と考えられる。

③監督上の目線の明確化

上記①で指摘・確認された不適当・不誠実な行為が行われた場合、誠実公正義務や適合性の原則に基づく監督対応を必要に応じて検討できるよう、その監督上の目線を監督指針で示すことが適当であると考えられる。このため、監督指針において、

- ・ 金融商品取引業者の利益を追求する結果として、顧客との一連の取引の経過をみたときに、顧客の属性や投資目的に適合しない高頻度の金融商品の売買を勧誘し、顧客に過度の手数料を負担させる行為
- ・ 顧客に対し、顧客の属性や本来の投資目的に適合しない金融商品を勧誘するため、当該顧客にその意味や理由を正確に理解させることなく、当該金融商品に適合するように投資目的を変更させる行為
- ・ 顧客の属性や投資目的を踏まえると複数の金融商品が顧客に適合する可能性のある状況において、合理的な理由がないにもかかわらず、手数料の高い金融商品を勧誘する行為

などの不適当・不誠実といえる投資勧誘行為を例示することが適当と考えられる²³。

²³ 米国の「最善の利益規則 (Regulation Best Interest)」に基づく注意義務においては、証券取引等の推奨が特定の顧客の投資プロファイルに照らして顧客の最善の利益となっており自己の利益を顧客の利益に優先させていないことや、推奨された一連の取引が特定の顧客の投資プロファイルに照らし全体として過度ではなく顧客の最善の利益となること等を信じる合理的根拠を持つことに関して、合理的な勤勉さ、注意及び技術を発揮する義務が規定されている。

Ⅱ. 超高齢社会における金融業務のあり方

1. 高齢顧客に対する顧客本位の業務運営

わが国においては、急速に高齢化が進んでおり、将来的に誰もが自ら又は家族の認知判断能力や身体機能の低下に直面する可能性がある。また、わが国の場合、家計の金融資産の約3分の2を 60 歳以上の世帯が保有しており、高齢者は金融事業者の顧客のうち大きな割合を占めている。

こうした中、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。高齢顧客については、認知判断能力や身体機能の低下や加齢に伴うリスク選好度の変化に伴って、自身での資産形成・管理が困難になることや、預金引き出し等で店頭に本人が赴くことが困難になることが想定される。また、こうした事態に備え、認知判断能力が低下する前に、資産形成・管理の方針を決めておくことが重要な行動と考えられる。金融ジェロントロジー²⁴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。

2. 認知判断能力や身体機能が低下した高齢顧客に対する対応

(1) 金融取引の代理のあり方

高齢顧客については、認知判断能力の低下により、これまでの資産形成・管理や金融取引が困難になる場合や、身体機能の低下等により、金融機関の窓口で本人が赴けなくなる場合がある。このため、その家族や公的機関が本人の代理人として金融機関の窓口で預金の引き出し等に行く必要があるが、本人意思が確認できないことなどを理由として、代理による手続が認められないといった事例²⁵が多く指摘されている。また、認知判断能力が低下した場合、本人意思が明確に確認できないという同様の理由から、本人であっても預金の引き出し等が認められないことも指摘されている。

しかしながら、例えば医療や介護など明らかに本人のための支出であり、病院に医療費を金融機関が直接振り込むなど、手続が担保されているのであれば、認知判断能力の低下した高齢顧客本人のほか、代理人であっても、手続を認めるなどの柔軟な対応を行ってい

²⁴ 金融ジェロントロジーとは、高齢者の経済活動、資産選択など、長寿・加齢によって発生する経済課題を経済学を中心に関連する研究分野と連携して、分析研究し、課題の解決策を見つけ出す新しい研究領域のこと（ファイナンシャル・ジェロントロジー研究センター）。

²⁵ 本人の委任状を持参した場合でも、その信憑性が確認できないとして、代理が認められないことがある。

くことが顧客の利便性の観点からは望ましい。各金融機関がより顧客に寄り添った対応を行いやすくなるよう、顧客の財産保護や金融機関のリスク等にも留意しつつ、例えば、先述した認知判断能力が低下した顧客本人、本人の家族や社会福祉協議会等の職員²⁶などの代理人、また任意後見人²⁷や保佐人・補助人²⁸を指定した後の顧客本人による金融取引について、業界団体における指針の策定が期待される。

(2) 金融機関と福祉関係機関等との連携強化

顧客に認知判断能力の低下があると思われる場合、金融機関がそれを放置することにより、顧客財産の適切な管理に支障が生じるおそれがある。

金融機関においては、職員の認知症に対する理解を向上させるとともに、自治体や地域の福祉関係機関等と連携し、認知判断能力の低下した顧客の権利擁護や適切な資産形成・管理に努めていくことが重要である。既に、一部の金融機関では、医療福祉関係者との相互研修や、社会福祉協議会や地域包括支援センター²⁹、地域連携ネットワークの中核機関³⁰などの福祉関係機関との連携、高齢者を支える地域のネットワーク³¹への参加等が行われている。さらに、金融業界全体として、金融機関は地域社会の主要な構成員との視点から、関係機関と協力しながら認知判断能力の低下した顧客を支援していくことが期待されている。

こうした取組を支援するため、今後、金融業界において、行政や福祉関係機関等と協力しつつ、具体的な連携内容について、指針を策定していくことが重要と考えられる。この指

²⁶ 都道府県社会福祉協議会及び指定都市社会福祉協議会（これらの協議会から委託されている場合の市町村社会福祉協議会を含む。）は、判断能力が不十分な人に対して福祉サービス利用援助や日常的金銭管理支援サービスなどを提供する日常生活自立支援事業を実施しており、その中で職員が利用者本人への同行や本人の委任に基づく代理行為により、金融機関からの預金の引き出しを支援している。

²⁷ 本人に十分な判断能力があるうちに、判断能力が不十分な状態になった場合に備え、あらかじめ自らが選んだ人に代理権を与える契約を結んでおく「任意後見制度」があり、任意後見人は契約に基づき本人を支援する。

²⁸ 本人の判断能力が不十分になった後、親族等の申し立てにより、家庭裁判所が本人の判断能力の程度に応じて、成年後見人、保佐人、補助人が選定し、本人を支援する「成年後見制度」がある。保佐人、補助人の場合、本人が行った行為のうち、取消しできる行為は、申し立ての範囲で家庭裁判所が定めることから、保佐人、補助人がついていても、本人は引き続き金融取引が行える場合がある。

²⁹ 地域包括支援センターは、介護等に関する各種相談を幅広く受け付けるほか、成年後見制度の活用促進等、権利擁護業務も実施している。

³⁰ 権利擁護支援の地域連携ネットワークの中核となる機関。成年後見制度利用促進基本計画（平成 29 年 3 月 24 日閣議決定）等において市町村が整備に向けて取り組むとされた機関で、社会福祉協議会やNPO法人に委託されている場合や、市町村が直営している場合がある。2019 年 10 月時点で 160 市町村で設置されている。

³¹ 「消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）」と呼ばれる地域連携では、認知症高齢者等の配慮を要する消費者を見守るため、消費生活センターや警察、社会福祉協議会などの公的機関と様々な事業者が協議会を構成して、日常的に配慮が必要な高齢者等を見守り、支援の実効性を高める観点から、高齢者への声かけや、対応姿勢を学ぶ研修の実施など連携した取組を、すでに行っており、消費者被害の早期解決、福祉サービスの充実を図っている。

針には、顧客のどのような兆候・行動を認識した場合に連携を行っていくべきかについても例示されることが期待される。例えば、預金通帳やキャッシュカードを頻繁に紛失する、従来行うことができた ATM 操作や窓口での手続等ができなくなる、自ら行った取引や資産残高に関する記憶が頻繁に事実と異なることを認識した場合等が考えられる。

福祉関係機関等と連携して高齢顧客を支援していく際には、本人の意思・意向を尊重した対応を取ることが原則である³²。しかしながら、例えば、顧客に認知判断能力の低下があると思われる兆候・行動が見られ、かつその状態を放置すれば顧客財産の管理に重大な支障をきたすような場合で、緊急性が高いと思われる場合など、例外的ケースにおいては、個人情報保護法³³との関係においても家族や行政、福祉関係機関に顧客の必要情報（氏名、住所、症状等）を提供できる場合もあると考えられる。業界団体においては、こうした例外的ケースがあることも考慮に入れて、先述した指針を策定していくことが期待される。

（3）金融業界における好事例の集約・還元と指針策定

超高齢社会における業務のあり方について、各金融機関において模索がなされているが、業界全体のレベルアップを図るため、以下の事項について、業界の好事例を集約・還元したり、共通の課題について業界全体として指針を策定したりすることが有効と考えられる。

①高齢者のニーズに応える金融商品・サービス等

成年後見制度においては、後見制度支援信託や支援預貯金³⁴といった利用者の利便性に配慮した金融商品が提供されているが、支援預貯金については、利用可能金融機関の更なる拡大が望まれている。また、一部の金融機関においては、高齢者を主な対象とする

³² 例えば認知症バリアフリーの考え方では、移動、消費、金融手続、公共施設など、生活のあらゆる場面で、認知症になってからもできる限り住み慣れた地域で普通に暮らし続けていくための障壁を減らしていくこととされている。

³³ 個人情報保護法（平成十五年法律第五十七号）

第二十三条 個人情報取扱事業者は、次に掲げる場合を除くほか、あらかじめ本人の同意を得ないで、個人データを第三者に提供してはならない。

一 法令に基づく場合

二 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。

三 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。

四 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。

³⁴ 被後見人の財産のうち、日常的な支払に必要な金銭は後見人が管理し、通常使用しない金銭を信託銀行等に信託（後見制度支援信託）、又は信用金庫・組合などの金融機関の支援預金口座に預け入れる（後見制度支援預貯金）仕組み。

独自の金融商品も開発・販売されている。こうした高齢者のニーズに応える商品については、多くの高齢者が利用しやすいよう価格面にも配慮しながら、今後、多くの金融機関で積極的に取り組まれることが期待される。

また、新型コロナウイルスの影響により、高齢者を中心として、従来型の対面営業は回避したい顧客が増加することが予想される一方で、引き続き丁寧な説明を望む顧客も存在すると考えられることから、テレビ画面などを活用したオンラインによる丁寧な説明など、顧客ニーズを踏まえた対応を可能としていくことも期待される。

②認知判断能力の低下に備えた事前の取組

認知判断能力が低下した際に、本人の意向に沿って、関係者が円滑に適切な資産形成・管理を行うためには、顧客の認知判断能力が低下した場合に、どのように資産形成・管理を行うかについて、あらかじめ顧客やその家族に確認しておくことが重要と考えられる。こうした準備を顧客本人及びその家族に促すために、認知判断能力の低下を認識した場合の基本対応、それに伴って生じ得る資産形成・管理上の問題、それを解決するための制度などわかりやすく解説した資料を作成・配布し、説明することも効果的であると考えられる。

③高齢者の相談窓口の案内

地域社会の生活インフラである金融機関においては、非金融サービスについても、高齢顧客のニーズに応じ、情報提供できることが望ましい。例えば、認知判断能力が低下しつつあることを不安に思う顧客や認知判断能力が低下した者を家族に持つ顧客に対して、必要に応じて、地域の福祉関係機関の相談窓口を紹介するなど、医療や介護など金融以外のサービスを提案できるよう体制を整備することが期待される。

④金融商品販売後のフォローアップ

高齢顧客については、認知判断能力や身体機能の低下に伴い、資産形成・管理の方針を見直すニーズが潜在的にあると考えられ、一般の顧客より丁寧なフォローアップが望まれる。すでに高齢顧客へのフォローアップは監督指針で定められている³⁵ところであるが、多くの場合、フォローアップがなされていないとの指摘もある。高齢顧客に対する適切なフォローアップのあり方について、業界として目線が示されることが期待される。

³⁵ 金融商品取引業者等向けの総合的な監督指針

IV-3-1-2 (3) 高齢顧客への勧誘に係る留意事項

② 商品の販売後においても、高齢顧客の立場に立って、きめ細かく相談にのり、投資判断をサポートするなど丁寧なフォローアップを行っているか。

(4) デジタル技術を活用した柔軟な顧客対応

現状、金融商品取引業者等の金融商品販売時における高齢顧客対応は、一定の年齢等を目安として画一的な対応となっている可能性がある。こうした中、昨年 10 月の未来投資会議において、デジタル技術の社会実装を踏まえた規制の精緻化として「金融商品販売における高齢顧客対応」について議論がなされ、現在、金融庁と関連機関が連携した研究が進められている。

今後、高齢者毎の認知判断能力に応じた対応や本人の状況から見て不相応な取引の検知など、高齢者の能力・状況に応じたきめ細かな対応が可能となることが期待される。

(5) 金融契約の照会システム

金融資産を有する者が死亡した場合や金融資産を有する者の認知判断能力が低下した場合、その遺族や家族において、本人がどの金融機関とどのような取引を行っているか、分からないおそれがあり、金融取引等のデジタル化や超高齢社会の進展を踏まえると、こうした事例は更に増える可能性がある。

こうした中、例えば、証券分野では、投資家本人・代理人・相続人等が証券保管振替機構を通じ、口座が開設されている証券会社を有料で照会できるサービスが存在しており、証券保管振替機構や業界団体においては、積極的に制度周知を図っていくことが望まれる。また、保険などの証券以外の分野においても、既存の取組やコストも勘案しつつ、こうした仕組みの導入について検討していくことが期待される。

おわりに

以上が、当ワーキング・グループにおける検討の結果である。本報告書は、わが国において、顧客本位の業務運営を如何に根付かせていくかについて、また、顧客本位の業務運営に照らした超高齢社会における金融業務のあり方について、それぞれ必要と考えられる対応の方向性を示したものである。

今後、関係者において、本報告書に示された考え方を踏まえ、更に検討を重ね、実現可能なものから速やかに適切な対応が図られていくことが望まれる。

金融事業者や行政機関等の幅広い主体が、今回の一連の検討を契機として顧客本位の業務運営に積極的に関わり、家計の安定的な資産形成や超高齢社会における安心で利便性の高い資産管理につながることを期待する。

以上