

顧客本位の業務運営の進展に向けて ～重要情報シートの活用について～

金融庁 企画市場局 市場課

永山 玲奈

2021年3月30日



- 「顧客本位の業務運営に関する原則」の策定から3年が経過する中、その定着状況を検証し、**更なる進展**を目指す。
- **認知判断能力が低下した高齢顧客やその家族等に対して**、顧客本位の観点から、**安心で利便性の高い対応**を充実。

「顧客本位の業務運営に関する原則」（2017年3月策定・公表）

- 国民の安定的な資産形成の実現に向けて、金融事業者は本原則を採択し、その取組の「見える化」により、顧客がより良い金融商品・サービスを選択するメカニズムの実現を図る（「プリンシプルベースのアプローチ」）。

【7つの原則】

1. 顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等

2. 顧客の最善の利益の追求

3. 利益相反の適切な管理

4. 手数料等の明確化

5. 重要な情報の分かりやすい提供

6. 顧客にふさわしいサービスの提供

7. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

顧客本位の業務運営の更なる進展

- **「原則」の具体的内容の充実**：実効性を高めていくため、原則により求められる具体的な取組（原則の注記）に以下を追加
 - ・顧客のライフプラン等を踏まえた業横断的な商品の提案及び商品提供後の適切なフォローアップの実施
 - ・金融商品の組成に携わる金融事業者による想定顧客の公表
 - ・リスクや手数料、利益相反等の情報を比較できるよう、各業者・商品毎の共通の情報提供フォーム（「重要情報シート」）の導入
- **「原則」の一層の浸透・定着**：金融庁において、事業者の取組状況等を「原則」の項目毎に比較可能な形で公表
- **不適切な販売事例の効果的な抑制**：法律上の誠実公正義務や適合性原則の内容を明確化するため監督指針を改正

超高齢社会における金融業務のあり方

- **認知判断能力等の低下した顧客への対応**：以下について、金融業界において指針等を策定
 - 代理人等取引のあり方 ○福祉関係機関等との連携強化 ○高齢顧客対応の好事例の集約・還元等
- **デジタル技術を活用した個々の認知判断能力や状況に応じた制度の精緻化の研究**
- **本人以外でも金融契約の有無を照会できるシステムの検討**

顧客本位の業務運営の確立と定着

「顧客本位の業務運営に関する原則」の策定

本原則の目的

金融事業者が顧客本位の業務運営におけるベスト・プラクティスを目指す上で有用と考えられる原則を定めるもの。

本原則の対象

「金融事業者」という用語を特に定義していない。顧客本位の業務運営を目指す金融事業者において幅広く採択されることを期待。

本原則の採用するアプローチ

「プリンシプルベース・アプローチ」を採用。

- 本原則を採択する場合、原則1に従って、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。
- 当該方針には、原則2～7に示されている内容について、実施する場合には、原則に付されている(注)も含めてその対応方針を、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。

金融商品の組成に携わる金融事業者による想定顧客の公表

報告書のポイント

- 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かを判断する材料になる。
- 金融商品の組成に携わる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、販売会社が顧客に対し、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て、その顧客が想定顧客属性に当てはまるかどうかが示されることが期待される。

顧客本位の業務運営に関する原則（改訂版）（抜粋）

【顧客にふさわしいサービスの提供】

原則 6. 金融事業者は、顧客の資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズを把握し、当該顧客にふさわしい金融商品・サービスの組成、販売・推奨等を行うべきである。

（注 3） 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。

【重要な情報の分かりやすい提供】

原則 5. 金融事業者は、顧客との情報の非対称性があることを踏まえ、上記原則 4 に示された事項のほか、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。

（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・サービスの基本的な利益（リターン）、損失その他のリスク、取引条件
- ・ 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）
- ・ 顧客に販売・推奨等を行う金融商品・サービスについて、顧客との利益相反の可能性がある場合には、その具体的内容（第三者から受け取る手数料等を含む）及びこれが取引又は業務に及ぼす影響

報告書のポイント

- 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等の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、メリハリをつけたわかりやすい情報提供の検討が重要である。
- また、欧米においては、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る。
- このような観点から、投資性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、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意した「重要情報シート」が積極的に用いられることが望ましい。

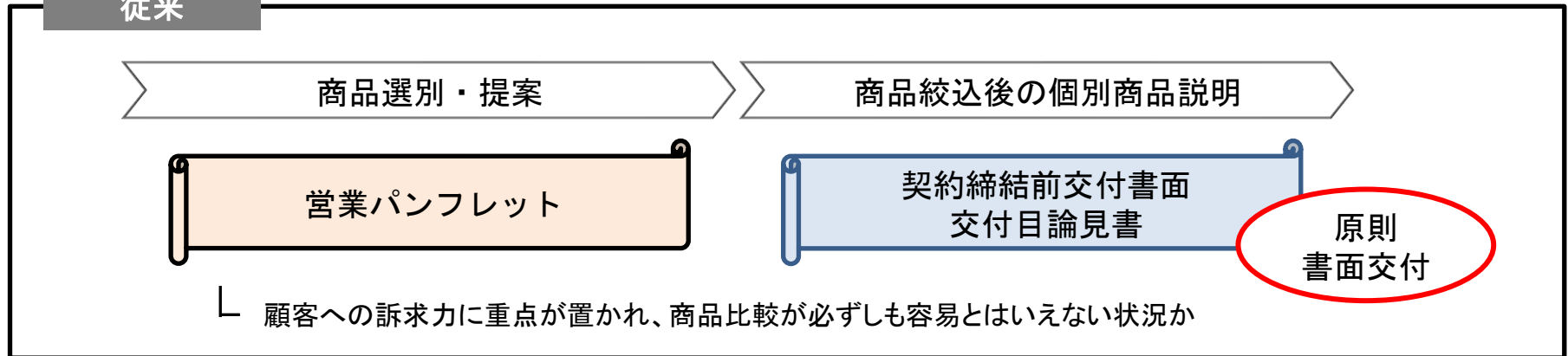
顧客本位の業務運営に関する原則（改訂版）（抜粋）

【重要な情報の分かりやすい提供】

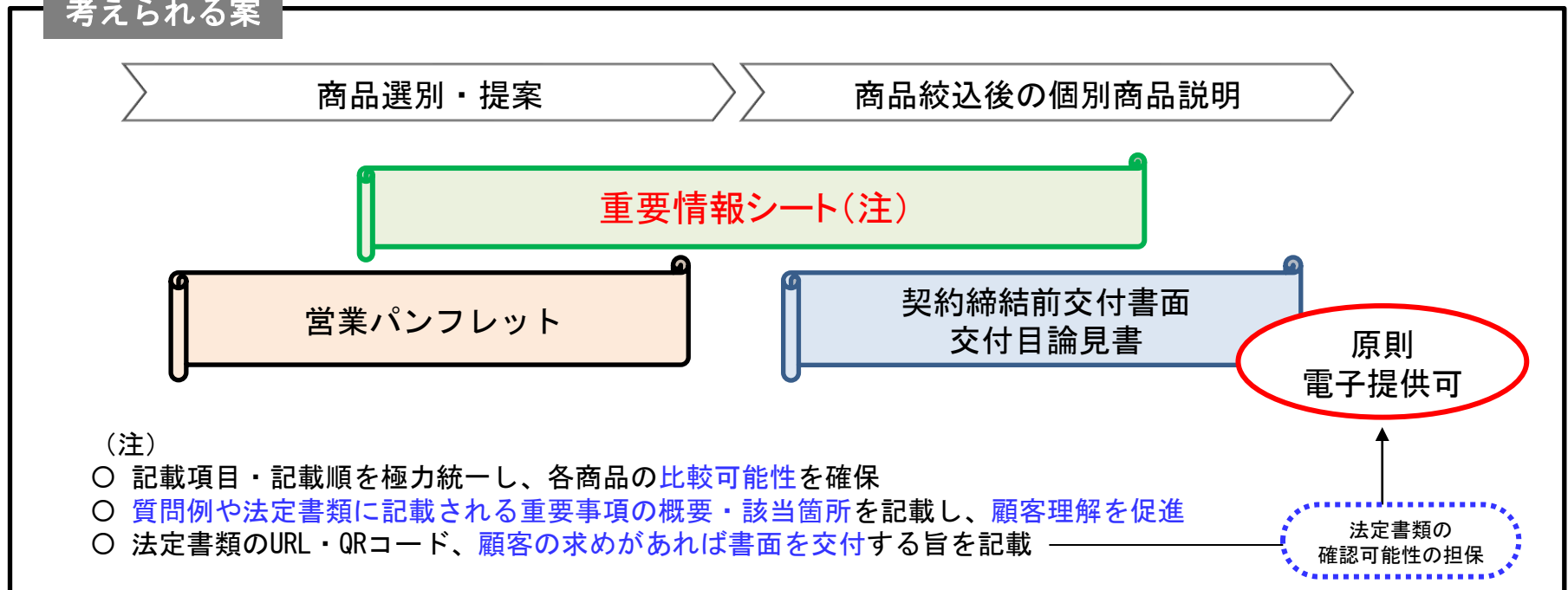
原則 5. 金融事業者は、顧客との情報の非対称性があることを踏まえ、上記原則 4 に示された事項のほか、金融商品・サービスの販売・推奨等に係る重要な情報を顧客が理解できるよう分かりやすく提供すべきである。

- (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。

従来



考えられる案



一定の投資性金融商品の販売・販売仲介に係る「重要情報シート」フォーマット（例）
（金融事業者編）

1. 当社の基本情報（当社がお客様に金融商品の販売[又は販売仲介]をする者です）

社名	
登録番号	
加入協会	
当社の概要を記したウェブサイト	

2. 取扱商品（当社がお客様に提供できる金融商品の種類は次のとおりです）

預金（投資性なし）		預金（投資性あり）	
国内株式		外国株式	
円建債券		外貨建債券	
特殊な債券（仕組債等）		投資信託	
ラップ口座		ETF、ETN	
REIT		その他の上場商品	
保険（投資リスクなし）		保険（投資リスクあり）	
これら以外の商品			

3. 商品ラインナップの考え方（商品選定のコンセプトや留意点は次のとおりです）

--

4. 苦情・相談窓口

当社お客様相談窓口	
加入協会共通の相談窓口（〇〇）	
金融庁金融サービス利用者相談室	0570-016811（03-5251-6811）

※ 各窓口の詳細は契約締結前交付書面の P〇に記載しています。

一定の投資性金融商品の販売・販売仲介に係る「重要情報シート」フォーマット（例）
（個別商品編）

1. 商品等の内容（当社は、組成会社等の委託を受け、お客様に商品の販売の勧誘を行っています）

金融商品の名称・種類	
組成会社（運用会社）	
販売委託元	
金融商品の目的・機能	
商品組成に携わる事業者が想定する購入層	
パッケージ化の有無	（ありの場合）この金融商品は、複数の金融商品を組み合わせた商品です。これらを個別の金融商品として購入することもできます。（又は購入することはできません。）
クーリング・オフの有無	クーリング・オフ（契約日から一定期間、解除できる仕組み）の適用はありません。

- （質問例）① あなたの会社が提供する商品のうち、この商品が、私の知識、経験、財産状況、ライフプラン、投資目的に照らして、ふさわしいという根拠は何か。
- ② この商品を購入した場合、どのようなフォローアップを受けることができるのか。
- ③ この商品が複数の商品を組み合わせたものである場合、個々の商品購入と比べて、どのようなメリット・デメリットがあるのか。

2. リスクと運用実績（本商品は、円建ての元本が保証されず、損失が生じるリスクがあります）

損失が生じるリスクの内容	運用資産の市場価格の変動による影響を受けます。
	投資先などの破綻や債務不履行による影響を受けます。
	為替相場の変動による影響を受けます。
	（その他）
〔参考〕過去 1 年間の収益率	○% <small>（ない場合にはベンチマーク又は関係する指数の実績）（○年○月末現在）</small>
〔参考〕過去 5 年間の収益率	平均○% 最低○%（20××年○月） 最高○%（20××年○月） <small>（○年○月～○年○月の各月末における直近 1 年間の数字）</small>

※ 損失リスクの内容の詳細は契約締結前交付書面【交付目論見書】の P○、運用実績の詳細は交付目論見書の P○に記載しています。

- （質問例）④ 上記のリスクについて、私が理解できるように説明してほしい。
- ⑤ 相対的にリスクが低い類似商品はあるのか。あればその商品について説明してほしい。

3. 費用（本商品の購入又は保有には、費用が発生します）

購入時に支払う費用（販売手数料など）	
継続的に支払う費用（信託報酬など）	
運用成果に応じた費用（成功報酬など）	

※ 上記以外に生ずる費用を含めて詳細は契約締結前交付書面【交付目論見書】の P○に記載しています。

- （質問例）⑥ 私がこの商品に○○万円を投資したら、それぞれのコストが実際にいくらかかるのか説明してほしい。
- ⑦ 費用がより安い類似商品はあるか。あればその商品について説明してほしい。

一定の投資性金融商品の販売・販売仲介に係る「重要情報シート」フォーマット（例）
（個別商品編）

4. 換金・解約の条件（本商品を換金・解約する場合、一定の不利益を被ることがあります）

この商品の償還期限は【20××年××月××日です。/ありません。】 但し、期間更新や繰上償還場合があります。
この商品をお客様が換金・解約しようとする場合には、○○○○○（解約手数料など）として○○をご負担いただく
ほか、一定の制限や不利益が生じます。
○○の場合には、換金や解約ができないことがあります。

※ 詳細は契約締結前交付書面[交付目論見書]のP○に記載しています。

（質問例）⑧ 私がこの商品を換金・解約するとき、具体的にどのような制限や不利益があるのかについて説明してほしい。

5. 当社の利益とお客様の利益が反する可能性

当社がお客様にこの商品を販売した場合、当社は、お客様が支払う費用（販売手数料、信託報酬等の名目を記載）のうち、
組成会社等から○%の手数料を頂きます。これは○○○○○（販売仲介など）の対価です。

当社は、この商品の組成会社等との間で○○の関係があります。（又は資本関係等の特別の関係はありません。）

当社の営業職員に対する業績評価上、この商品の販売が他の商品の販売より高く評価される場合があります。
（又は評価されるような場合はありません。）

※ 利益相反の内容とその対処方針については、「顧客本位の業務運営に関する原則」の「取組方針」P○をご参照ください。（URL）

（質問例）⑨ あなたの会社が得る手数料が高い商品など、私の利益よりあなたの会社やあなたの利益を優先した商品を
私に薦めていないか。私の利益よりあなたの会社やあなたの利益を優先する可能性がある場合、あなたの会
社では、どのような対策をとっているのか。

6. 租税の概要（NISA、つみたてNISA、iDeCoの対象が否かもご確認ください）

※ 詳細は契約締結前交付書面[交付目論見書]のP○に記載しています。

7. その他参考情報（契約にあたっては、次の書面をよくご覧ください）

- ・ 販売会社（当社）が作成した「契約締結前交付書面」
（URL）（QRコード）
- ・ 組成会社が作成した「目論見書」
（URL）（QRコード）

契約締結に当たっての注意事項等をまとめた「契約締結前交付書面」、金融商品の内容等を記した「目論見書」については、ご希望があれば、紙でお渡します。

これまでにいただいた主な質問

【目的・意義】

なぜ重要情報シートを使う必要があるのか。
重要情報シートの記載内容は目論見書等と重複しており、従来の目論見書を利用した説明で十分ではないか。

【利用の場面】

重要情報シートはどのような場面でどのように用いるべきか。

【重要情報シートの導入時期】

重要情報シートはいつから利用を開始すればよいか。

【重要情報シートの利用対象】

どのような商品について、重要情報シートを利用すればよいか。

重要情報シートを用いて商品の比較をするときは、自社の商品を対象とすることでよいか。

【想定顧客属性】

想定顧客属性について、どのようなことを記載するべきか。

各組成会社がばらばらに記載することで、顧客にとって比較しにくくなってしまわないか。

【「質問例」への対応】

ネット証券の場合、「質問例」の対応はどのようにしたらよいか。