

コンプライアンス通信 2025 年 4 月号

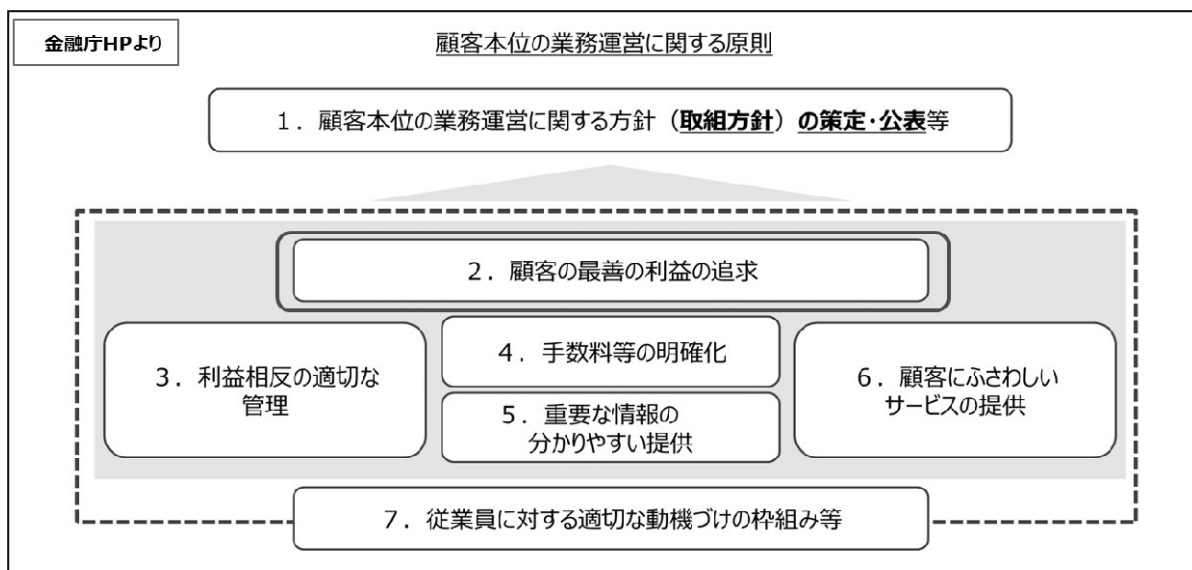
「顧客の最善の利益」の法制化と「顧客本位の業務運営」について

2024年下期 6ヶ月研修『「2024事務年度金融行政方針」、及び「令和6事務年度証券モニタリング基本方針」について』において取り上げましたが、金融庁の「金融行政方針」では、「家計が安心して金融商品を購入できる環境を整備するため、販売会社等の顧客本位の業務運営の確保に向けモニタリングを行う」としており、「金融事業者は顧客等の最善の利益を勘案すること等を義務付けたところ、このために必要な態勢が構築されているか」等の項目がモニタリング事項として挙げられています。

また、証券取引等監視委員会の「証券モニタリング基本方針」においては、「顧客本位の業務運営を踏まえた販売状況等」について、「顧客本位の業務運営に関する原則に基づいた取組方針の内容と販売実態が整合しているか」等の観点から検証するとしています。

2024年11月1日付けで改正金融サービス提供法が施行され、顧客本位の業務運営の確保の観点から、「顧客の最善の利益を勘案しつつ、誠実かつ公正に、その業務を遂行しなければならない」とする条文が新設され、金融商品仲介業者を含む金融事業者に対して適用されています。「顧客本位の業務運営に関する方針」に係る各原則について、より一層の定着と実践に向けた具体的な取り組みが必要となります。

下図「顧客本位の業務運営に関する原則」からも明らかなように、「原則.3」から「原則.6」までの実践、及び「原則7. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等」の構築を土台として、「原則2. 顧客の最善の利益の追求」の実践が可能になると考えられ、「顧客本位の業務運営に関する原則」を実践していく上で、「原則2. 顧客の最善の利益の追求」は非常に重要です。



金融サービス提供法の改正と併せて、「金融商品取引業者等向けの総合的な監督指針」も改正されており、金融商品仲介業者にも準用されています。新設された監督指針では、『必ずしも短期的・形式的な意味での利

益に限らない「顧客の最善の利益」をどのように考え、これを実現するために自らの規模・特性等に鑑み、組織運営や商品・サービス提供も含め、顧客に対して誠実かつ公正に業務を遂行しているかを検証する』ことが、「主な着眼点」として掲げられています。なお、『「短期的・形式的な意味での利益」とは、例えば、顧客にとって目先の経済的な利益を生じ得るが長期的にみたときには顧客に不利益となる可能性がある場合を想定したもの』との考え方が金融庁パブリックコメントで示されています。

「顧客の最善の利益」の立法化は、顧客本位の業務運営の取り組みの一層の定着・底上げを目的として行われたものです。かかる趣旨を踏まえすと、顧客本位の業務運営に関する各原則を実践していくことが、「顧客等の最善の利益を勘案しつつ、顧客等に対して誠実かつ公正に、その業務を遂行」することに繋がっていくものと考えられます。

各原則のうち、特に「原則5. 重要な情報の分かりやすい提供」及び「原則6. 顧客にふさわしいサービスの提供」の実践の観点からは、適正な投資勧誘の履行の確保、不適切な勧誘行為等の未然防止、取引モニタリング体制の充実が重要です。

適正な投資勧誘の履行の観点から徹底すべき事項は下記の通りです。

- 勧誘前
 - ・ 最新の顧客属性の把握
 - ・ 顧客のライフステージ、資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズを的確に把握し、当該顧客にふさわしい商品の選定
 - ・ 重要な情報について、顧客の理解度に応じた説明がなされ、顧客は誤解することなく理解できていること
- 販売後
 - ・ 顧客に応じた的確なアフターフォローの実施

一部の仲介業者様におかれまして、内部管理責任者の増員による管理態勢強化、独自の勧誘前チェックシートの策定、独自の取引モニタリング基準の導入など、様々な取り組み事例が増えており、こうした取り組みの継続・強化が重要と考えられます。当社では、定例点検などの機会を捉えて顧客本位の業務運営に関する具体的な実践状況をお伺いし、様々な取り組み事例を確認しており、こうした取り組み事例に係る通知文も発信（※）していますので、ご参照いただきたく存じます。

※IFA ポータル＞コンプライアンス

＜3/11 掲載＞

タイトル：「顧客本位の業務運営」に係る他社取り組み事例のフィードバックについて

以上