

2021年11月9日

【報告】金融業界の「健全な競争のための取組み」に期待して 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」取組みへの各社報告をUCDA評価

金融庁は2017年にすべての金融事業者に対して、顧客本位の良質な金融商品・サービスの提供を競い合うよう促すことを目的として「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し顧客に向けて公開することを求めました。あわせて本件を採択する金融事業者に対して、その取組方針や定着度合いを客観的に評価する「自主的な成果指標（KPI値）」の策定と定期的な公表を促しました。原則とは下記の7項目です。

- 原則1．顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表
- 原則2．顧客の最善の利益の追求
- 原則3．利益相反の適切な管理
- 原則4．手数料等の明確化
- 原則5．重要な情報の分かりやすい提供
- 原則6．顧客に相応しいサービスの提供
- 原則7．従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

2021年には「顧客本位の業務運営に関する原則・監督指針改正」を行いました。
そこでは、「原則2～7」に示されている内容ごとに以下のことを求めていきます。

- ・実施する場合は、その対応方法
- ・実施しない場合は、その理由や代替案
- ・それぞれ、わかりやすい表現で盛り込む
- ・これらに対応した形で取組状況を明確に示す

さらに「金融庁における好事例分析に当たってのポイント」を公表し、顧客に向けてそれらの取組み方針を報告するよう求めました。

2021年6月末までにその方針を金融庁に報告するよう求めたところ493社が対応しました。

また「2021年事務年度金融行政方針」においては、
例えば本文の「5.利用者目線に立った金融サービスの普及」の項目の中で、
(1) 顧客本位の業務運営
(2) 家計の安定的な資産形成の促進と金融リテラシーの向上
(3) 全ての利用者に寄り添った丁寧な対応
(4) 多重債務問題への対応

利用者目線に立った金融サービスによって安全な資産形成を促すとともに「高齢者等の全ての利用者に寄り添った対応や多重債務といった社会問題の解決に取組んでいく」と表明しています。

UCDAは金融庁の方針を鑑みて、各社の創意工夫による『顧客本位の業務運営に関する原則』への取組みを支援するという思いから、公表内容について「情報品質」に関するUCDA独自の評価法で分析しました。

対象は報告事業者の中から無作為に24社を選びました。

「情報品質」の評価ポイントは以下の2項目です。

1. 報告書自体の評価…顧客にとって「見やすい」「わかりやすい」報告書になっているか
2. 原則5.6.7.の取組み評価…具体的な取組みが行われているか

※評価レポート参照

つまり、この報告書が「顧客視点（生活者視点）で工夫されているのか」「それが具体的・客観的な取組みで実施されているのか」等々をUCDA独自の評価法を使って纏めました。
なお評価対象の社名は全て伏せました。

金融事業者各社において、引き続いて求められる「重要な情報のわかりやすい提供」等への取組みの一助になることを願い本評価報告書の公開をいたします。

「わかりやすさの改善には終わりはありません」

一般社団法人
ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会