

各金融事業者が公表した「顧客本位の業務運営」 に関する取組方針・KPIの傾向分析

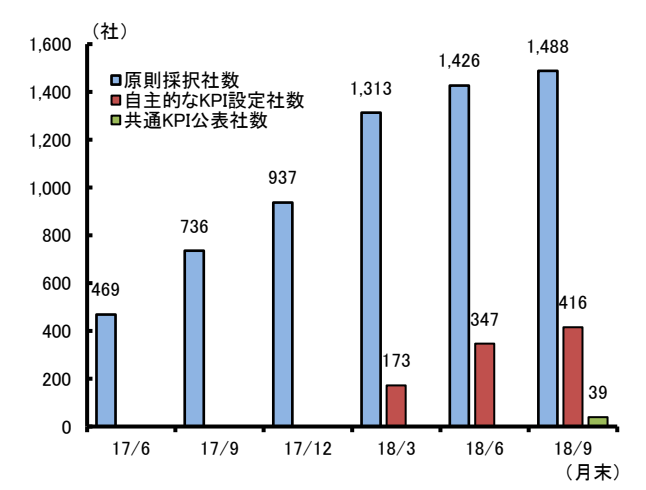
2018年11月7日
金 融 庁



1. 「原則」の採択状況

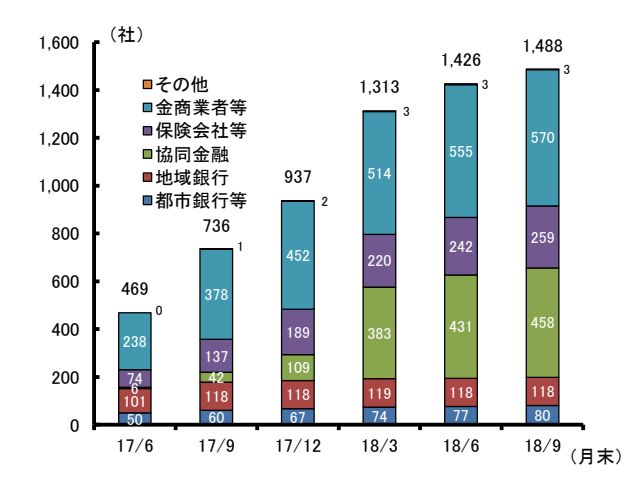
- 18年9月末までに「顧客本位の業務運営に関する原則」(以下、「原則」)を採択し、取組方針を公表した金融事業者は1,488社。そのうち416社が自主的なKPIを、39社が共通KPIを公表。
- 18年3月末以降、「原則」採択事業者の増加ペースは鈍化。

「原則」採択事業者数・自主的なKPI設定事業者数・共通KPI公表事業者数



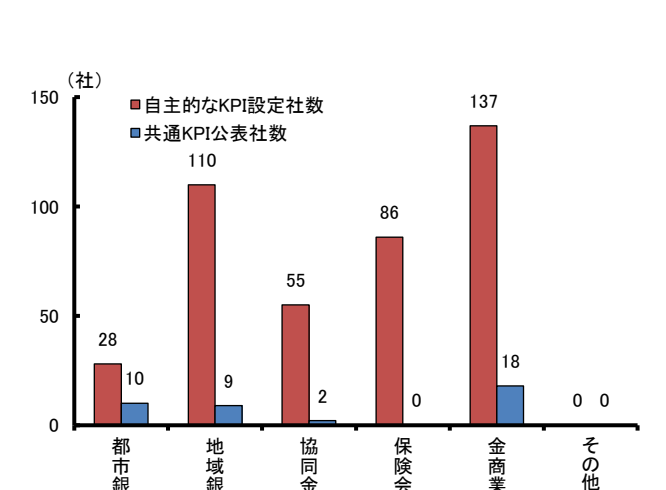
(注1)「自主的なKPI」設定社数は、取組方針やその実施状況においてKPIを公表している事業者を集計
 (注2)「共通KPI」設定社数は、3項目の共通KPIのうち、1項目以上公表している事業者を集計
 (資料)金融庁

「原則」採択事業者数の推移(業態別)



(注1)都市銀行等には、外国銀行を含む。地域銀行は、地域銀行及びその銀行持株会社。協同金融は、協同組織金融機関等。金業者等は、金融商品取引業者等
 (注2)その他には、銀行等代理業者、金融会社を含む
 (資料)金融庁

自主的なKPIおよび共通KPI公表事業者数(業態別)



(注1)18年9月末時点
 (注2)都市銀行等には、外国銀行を含む。地域銀行は、地域銀行及びその銀行持株会社。協同金融は、協同組織金融機関等。金業者等は、金融商品取引業者等
 (注3)その他には、銀行等代理業者、金融会社を含む
 (資料)金融庁

2. 公表状況

【全体の傾向】

- 概ね、各原則に対応して取組方針を策定し、定期的に見直す旨、記載。
- 主要事業者の多くは、取組方針に加え、それを実現するための具体的な施策(アクションプラン)及び成果指標(KPI)を時系列で公表。一方、成果指標等を踏まえ、取組方針や具体的な施策の見直しを実際に行っている先は、主要行等以外では限定的。

【好事例】

- グループとしての共通の基本方針のもと、銀行・信託・証券・資産運用といった傘下エンティティ・機能毎に、共通軸で取組方針やアクションプランを策定、グループ一体で取組む姿勢を明確化。
- 顧客本位の業務運営に関して、外部有識者の意見を反映する枠組みを導入。
- 取組方針とアクションプランやKPIの関係について、図表を活用しわかりやすく体系立てて説明。
- 専用のタブをHPのフロントページに設定し、顧客が取組方針やKPIの公表ページにアクセスしやすいように配慮。

【懸念事例】

- 「原則」の文言を若干変えた程度、あるいは、過度に簡略化した取組方針を策定しており、「原則」の趣旨・精神を自ら咀嚼し、具体的に実践するスタンスが欠如。
- 取組方針は公表しているが、具体的な施策やKPIなどが公表されておらず、どのような取組みを行い、足下でどのような状況にあるのかが不明。
- 取組方針やKPIをHPの投資家向けのページに掲載するなど、一般の顧客がアクセスしにくい掲載。

3. 自主的なKPI

- 銀行における自主的なKPIには、以下の事項が公表数上位に並ぶ。
 - 提供しているサービスや商品に係る事項(FP等資格保有者・保有比率、顧客向けセミナーの開催回数・参加者数、運用商品の商品ラインナップなど)
 - 取引規模に係る事項(積立商品保有者数、預り資産残高など)
- 一方、利益相反管理や手数料等の明確化、業績評価体系等に関する事項は限定的。
- こうした中、過去の実績値に留まらず、KPIの今後の目標水準も合わせて公表するなど、目指す姿をより具体的に開示している事例も見られる。

※ この場合、目標達成を目指して、顧客本位ではないプッシュ型営業を行うことのないように意識付けすることが重要。

自主的なKPI上位20指標(主要行等および地域銀行)

順位	自主的なKPI	行数
1	FP等資格保有者や保有比率	83
2	顧客向けセミナーの開催回数や参加者数	77
2	積立商品保有者数	77
4	預り資産残高	71
4	運用商品の商品ラインナップ	71
6	預り資産保有者数	62
★6	販売上位商品	58
★8	投信販売額(分配頻度別)	51
9	積立商品振替金額	33
9	NISA・つみたてNISAの利用者数や残高	33

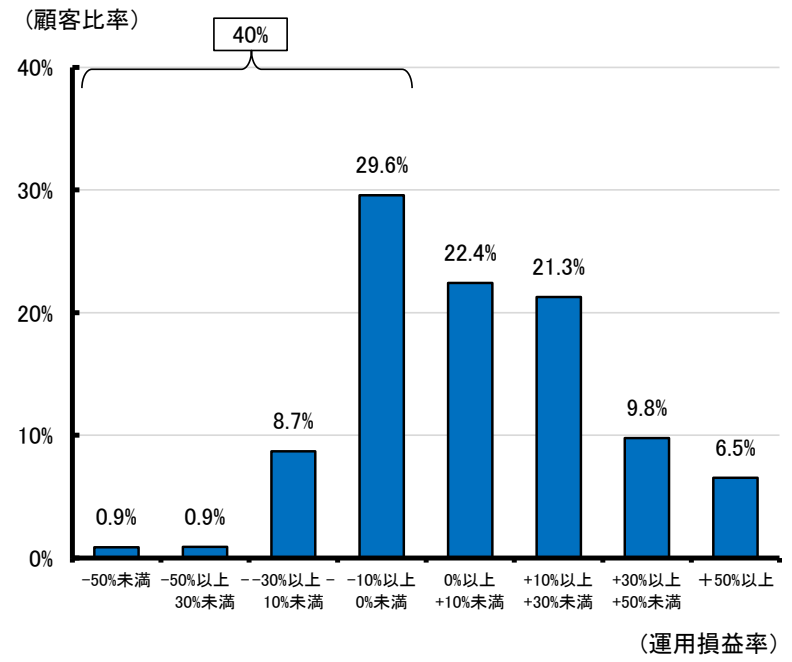
順位	自主的なKPI	行数
★11	投信の平均保有期間	29
11	研修等の開催実績(回数や参加人数)	29
13	ノーロード商品数や販売商品に占める割合	26
14	顧客満足度調査またはNPS	24
★15	コア商品の販売額や保有残高、保有顧客数	23
16	アフターフォロー実施件数・実施比率	21
★17	販売に占める積立投資の割合	14
18	(保険商品の)手数料開示商品数・比率	13
19	投信のグループ会社商品販売比率	12
★20	分配金対残高比率	11

(注1)18年9月末時点
 (注2)主要行等9行および地域銀行105行が公表した自主的なKPIを集計
 (注3)★は金融庁が挙げた好事例
 (資料)金融庁

4. 共通KPI-① 運用損益別顧客比率

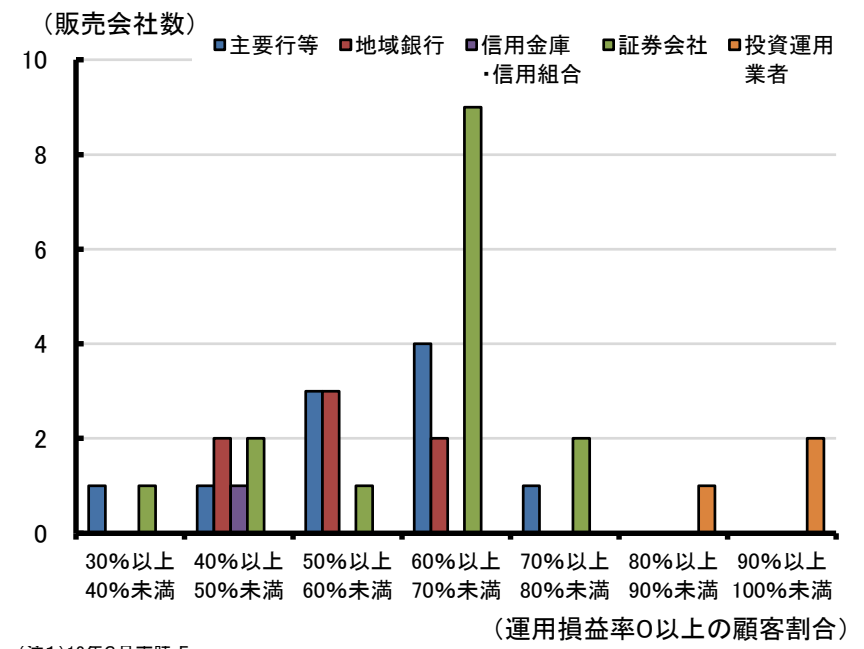
- 販売会社がどれくらいのリターンを個々の顧客に提供しているかについて、投資信託を保有している顧客の基準日時点の運用損益(手数料控除後)を算出した運用損益別顧客比率を見ると、数値を公表した36社合算ベースで、4割の顧客の運用損益率がマイナス。
- 各販売会社について、運用損益率が0以上の顧客の割合をみると、9割台の販売会社がある一方で、3割台に留まる販売会社もある。特に、直販を行っている独立系の投信会社において、当該顧客割合が高い。

運用損益別顧客比率
(36社合算ベース)



(注1) 18年3月末時点
(注2) 18年9月末までに、共通KPIにつき金融庁宛報告のあった36事業者の公表値の単純平均
(資料) 金融庁

運用損益率0以上の顧客割合別の販売会社数

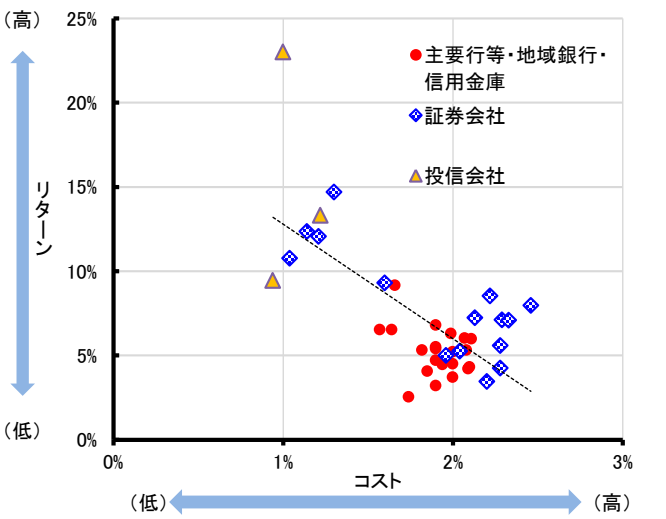


(注1) 18年3月末時点
(注2) 18年9月末までに、共通KPI公表につき金融庁宛報告のあった36事業者の公表値。
主要行等には、メガ系信託銀行を含む
(資料) 金融庁

4. 共通KPI-② 投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン/リスク・リターン

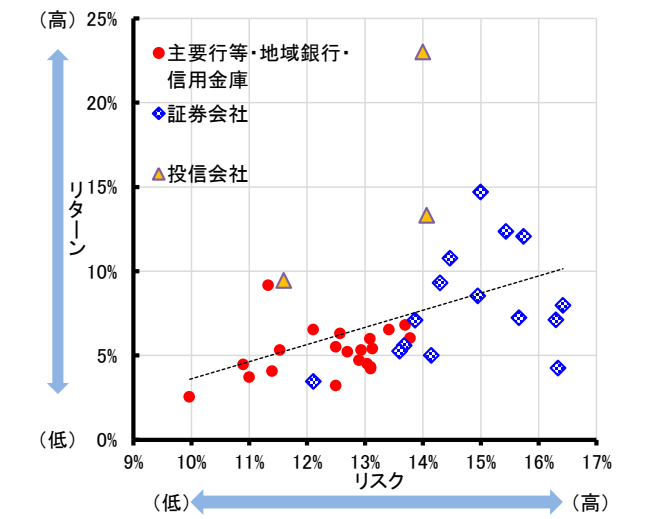
- 各販売会社の投資信託預り残高上位20銘柄のうち設定後5年以上の投資信託について、コスト・リターンを検証したところ、概ね、コストの上昇に伴いリターンが低下する傾向が見られており、コストに見合ったリターンは必ずしも実現していない。
- リスク・リターンは、リスクの上昇に伴いリターンも一定程度上昇する傾向が見られたが、シャープレシオ(リターン/リスク)で見ると、1.6台の販売会社がある一方で、0.2台に留まる販売会社もある。
- 業態別に見ると、銀行よりも証券会社や(直販を行っている)投信会社の方が、数値のブレ幅が大きい。

各販売会社における投資信託のコスト・リターン
(預り残高上位20銘柄の加重平均)



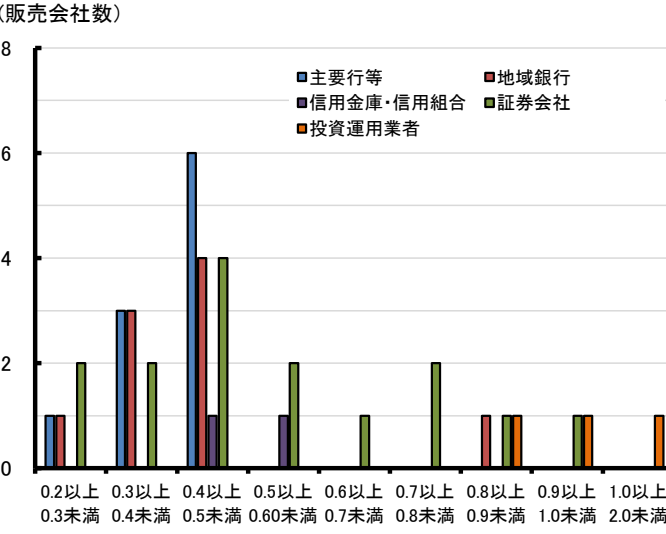
(注1) 基準日は18年3月末
 (注2) 18年9月末までに、共通KPI公表につき金融庁宛報告があった39事業者を集計。主要行等には、主要メガ系信託を含む
 (注3) コストは、販売手数料率(税込)と信託報酬率(税込)の合計値。リターンは、過去5年間のトータルリターン(年率換算)
 (注4) 図の点線は回帰直線
 (資料) 金融庁

各販売会社における投資信託のリスク・リターン
(預り残高上位20銘柄の加重平均)



(注1) 基準日は18年3月末
 (注2) 18年9月末までに、共通KPI公表につき金融庁宛報告があった39事業者を集計。主要行等には、主要メガ系信託を含む
 (注3) リスクは、過去5年間の月次リターンの標準偏差(年率換算)。リターンは、過去5年間のトータルリターン(年率換算)
 (注4) 図の点線は回帰直線
 (資料) 金融庁

投資信託(預り残高上位20銘柄の加重平均)の
シャープレシオ別の販売会社数

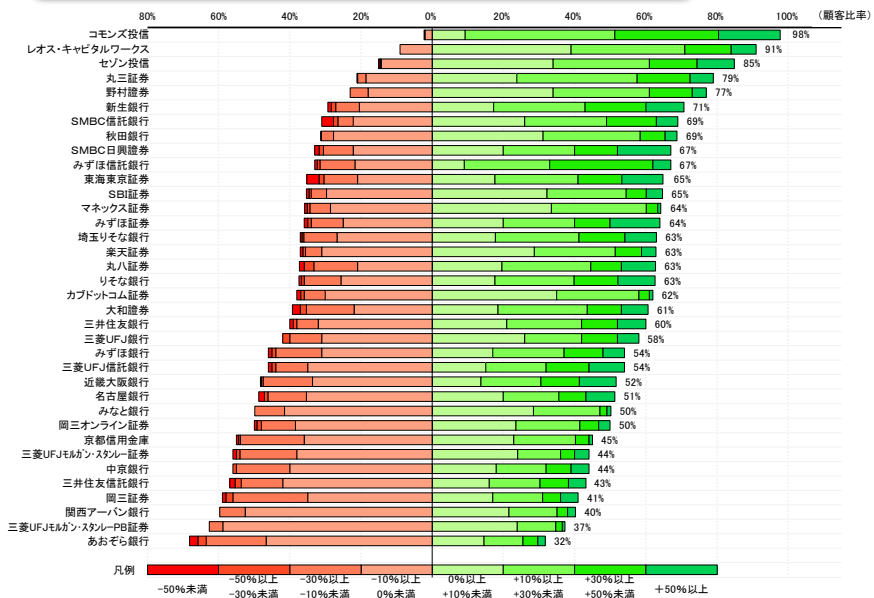


(注1) 基準日は18年3月末
 (注2) 18年9月末までに、共通KPI公表につき金融庁宛報告があった39事業者を集計。主要行等には、主要メガ系信託を含む
 (注3) 共通KPIの公表データにおける、預り残高上位20銘柄の平均リターン、平均リスクに基づき、シャープレシオを、簡便的にリターン÷リスクとして算出
 (資料) 金融庁

4. 共通KPI(総括)

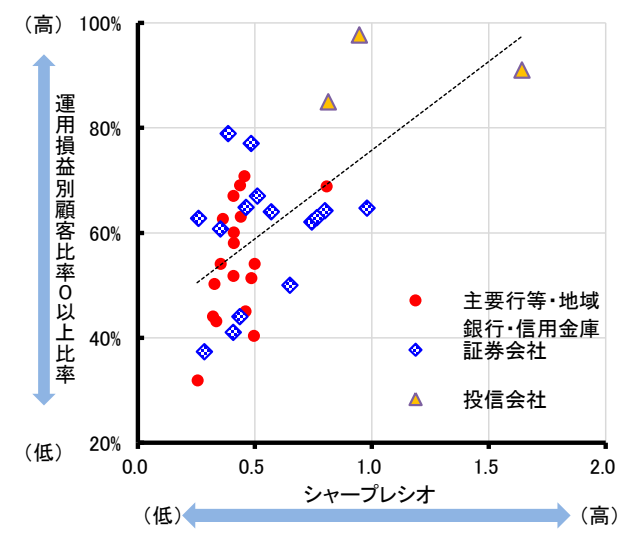
- ▶ 共通KPIを公表するためには、経営陣を含む関係者が、顧客のリターンや提供商品のリスク・コスト・リターンに関心を持ち、当該数値を把握するためのシステム対応を図り、モニタリング体制を構築することが求められる。今後、こうした取組みを行う事業者が増え、共通KPIが数多く公表されていくことを期待。
- ▶ 個別に見ると、直販を行っている独立系の運用会社において、運用損益率が0以上の顧客割合や取扱商品のシャープレシオが高い。(注)シャープレシオが高くなるにつれ、運用損益率が0以上の顧客割合が高くなる傾向。
- ▶ 直販を行っている独立系の運用会社は、積立投資を行っている顧客割合が高く、運用効率の良い商品を積立形式で提供することにより、より多くの顧客にリターンを提供していることが窺われる。

個社ごとの運用損益別顧客比率
(運用損益0以上の顧客割合が高い順)



(注1) 基準日は18年3月末
 (注2) 18年9月末までに、共通KPIにつき金融庁宛に報告のあった36事業者の公表データを集計
 (注3) 各社の右端のパーセンテージは、運用損益率0以上の顧客割合(小数点以下四捨五入)
 (資料) 金融庁

各販売会社における投資信託(預り残高上位20銘柄の加重平均)のシャープレシオと運用損益率0以上の顧客割合



(注1) 基準日は18年3月末
 (注2) 18年9月末までに、共通KPI公表につき金融庁宛報告があった36事業者を集計。主要行等には、主要メガ系信託を含む
 (注3) 共通KPIの公表データにおける、預り残高上位20銘柄の平均リターン、平均リスクに基づき、シャープレシオを、簡便的にリターン÷リスクとして算出
 (注4) 図の点線は回帰直線
 (資料) 金融庁