

## 金サ法のいわゆる5年見直しに関する懇談会 第4回会合 議事要旨

日 時 2025年10月14日（火）10時～12時5分

場 所 アンダーソン・毛利・友常法律事務所 20階 会議室（オンラインと併用）

参加者 吉野座長、加毛副座長、委員、オブザーバー

### 議事概要

#### 1. 開会

定刻になりましたので、「金サ法のいわゆる5年見直しに関する懇談会」第4回会合を開催いたします。本日は、川上委員、加毛副座長にプレゼンテーションをお願いしており、その後事務局から説明があり、全体の議論、意見交換・質疑応答に入らせていただきます。

#### 2. プrezentation

##### 2-1 dスマートバンクについて

川上委員（株式会社NTTドコモ ウォレットサービス部金融サービス推進室バンクサービス担当 担当課長）から、資料「dスマートバンクについて」、次のとおり説明があった。

###### ○ ドコモのこれまでの金融事業への取り組み（2ページ）

- NTTドコモ（以下「ドコモ」という。）は通信会社であるが、これまで金融事業における取り組みに注力、2004年「おサイフケータイ」、2006年「DCMX」、2015年「dカード」、2019年「A Iほけん」などを開始している。現在金融業では、貸金業者や、保険代理店、貸金移動業者、金融商品仲介業者、金融サービス仲介業者（預金等媒介業務）などがある。この図で、2010年から2011年は銀行代理業者とあるが、当時、みずほ銀行の銀行代理業者としてドコモ口座をやっていたが、資金決済法が制定されたことから2011年に資金移動業者となり、「ドコモケータイ送金」サービスを開始した。このようにドコモは、時に合わせて金融ライセンスを取得、変更してきた。2015年から2021年は電子決済等代行業者として、マネレコという家計簿アプリをやっていたが、現在はサービスを終了している。このようにドコモは、時に合わせて金融ライセンスを取得、変更し、金融サービスを提供し

てきている。

- ・ 金融サービス仲介業に関しては、2021年に三菱UFJ銀行と業務提携を発表、2022年から金融サービス仲介業（預金等媒介業務）と、アプリ上で預金残高を見ていただくため電子決済等代行業（2号）を取得して、現在サービスを提供している。dスマートバンクに関しては、去る9月25日に発表したが、2026年2月にサービスを終了、金融サービス仲介業（預金等媒介業務）は一旦終了することとしている。

#### ○ dスマートバンクの位置づけ（3ページ）

- ・ ドコモは、d払い、dカード、iDなどの決済、ドコモスマート保険ナビ、ドコモワンタイム保険などの保険、THEO+docomo（投資アドバイザー）、dポイント、日興フロッギーなどの投資、dスマホローンなどの融資に取り込んできたが、そもそも「お金の入り口」、銀行がなかった。
- ・ 2021年5月に三菱UFJ銀行との業務提携を発表、dスマートバンクという形で、三菱UFJ銀行の銀行機能を使って提供して、お金の入り口・流れのところから我々のサービスを使いやすくするという形の取り組みでやってきた。

#### ○ dスマートバンク提供イメージと役割分担（4ページ）

- ・ dスマートバンクは、三菱UFJ銀行のAPIを活用させていただき、基本的には三菱UFJ銀行に預金口座を開設され、かつ三菱UFJダイレクト（インターネットバンキング）を開設された顧客に提供され、三菱UFJダイレクトのID、パスワードがないこちらも使えないという形になっている。
- ・ dスマートバンクを使う際には、dアカウントと紐づける必要があるが、dアカウントの本人確認と三菱UFJ銀行の口座と合致しないと使えない。三菱UFJ銀行に口座がない場合には、dスマートバンクアプリに三菱UFJ銀行の口座開設用のSDKが入っていて、同行のオンラインで口座を開設して使える形になっている。口座残高や明細は、ドコモが電子決済等代行業者（2号業務）として、三菱UFJ銀行から情報の提供を受けて、顧客は、dスマートバンクアプリ上で口座残高等を見ることができる。図の1番下に振込／振替とあるが、当初、MUFGから更新系のAPIの提供という構想もあったが、開発やセキュリティーの問題があり、最終的には提供されず参照系のみとなった。実際にdスマートバンクのアプリから振込を行う場合は、リンクになっていて、三菱UFJ銀行のインターネットバンキングアプリの認証を経て振り込みを行う形で、dスマートバンクアプリ上では更進系のところはできない。

- ドコモは、金融サービス仲介業でドコモが主体となったサービス提供、口座開設に関する受付を基本的には行う、また、電子決済等代行業では、dスマートバンのアプリ上で口座情報を表示するというところをやっている。MUFGは、dスマートバンクアプリのSDKから経由して普通預金口座の開設、開設後は口座振込の受付や、残高・入出金明細等を照会できる形になっており、基本的には参照系のみという形での役割分担になっている。

## ○ 金融サービス仲介業を選択した理由（6ページ）

### (A ドコモ主体での訴求)

- ドコモ主体で行いたいということで、所属金融機関がない金融サービス仲介業を選択した。当時アプリ名が決まってなく、ネオバンクアプリという言い方をしていたが、既にdカード、TEHO+docomoなど色々な金融サービスを提供しており、この部分と連携、訴求したいと考えていた。ドコモが主体となって訴求していきたいという形でやっている。

### (B 問合せ受付)

- 通信系のサービスをいくつか提供しているが、提供側から見るとこういうアプリというのは分かっているが、顧客から見ると何を聞きたいのを意外と分かっていないケースがある。まずは一元的にドコモの方で顧客からの問合せを受付け、どのような疑問を持ち、どういう質問に答えられるかを切り分ける、「可能な限りお客様のたらい回しを防ぎたい」ということで、問合せ受付は、一元的に提供している。大きくこの2点が、金融サービス仲介業を選択した理由である。ただし、問合せの方は、当初リアルタイムチャットのように顧客にリアルタイムでやりとりするものを提供していたが、やはりアプリを使っている顧客は、ITリテラシーが高い方が多く、あまりリアルタイムでの照会・質問ではなく、最終的にはメールだけの受付という形になっている。

## ○ ドコモの金融サービスでの整理（7ページ）

- ドコモは、各金融サービス始めるときには、その時々の法令や制度に則って、サービスを提供してきた。右の方から、賃金は2006年から、保険は2010年から、証券はMonex証券（マネックス証券）を迎えて2018年から開始している。銀行に関しては、金融サービス仲介業で2022年から開始をしたが、今回グループ会社に銀行が加わることで、ここも形態を変えてやっていくという形になる。
- 本来であれば、金融サービス仲介業で一体としてやっていくこともあると思うが、

今までのサービスの流れから急に切り替えるのが難しいということもあり、現状では銀行、証券、保険、貸金ということで、それぞれバラバラなライセンスでの事業となってしまっている。ただし、将来的に我々の中でも取りまとめていく方針もあり得るので、このあたりは法令やライセンスなどの状況を見て、顧客に一元的に対応できる形を考えて金融サービスを提供して参りたいと思っている。

## 2-2 金融サービス仲介業法制に関する検討課題

加毛副座長（東京大学 大学院法学政治学研究科 教授）から、資料「金融サービス仲介業法制に関する検討課題」について、次のとおり説明があった。

### I. はじめに（2ページ）

- ・ 金サ法の5年見直しに向けて、金融サービス仲介業の法的課題について検討する。  
2022年から2023年にかけて公表した「金融機関と顧客の仲介に関する法的課題」では、金融サービス仲介業の法的課題をいくつか指摘したが、制度導入から5年が経過して現実化したものもある一方、制度導入後のビジネス展開によって新たに生じた検討課題も存在すると考えられる。

### II. 制度創設の理由（3ページ）

#### ■ 背景事情（3ページ）

- ・ 金融サービス仲介業制度が創設された理由を確認することから始めたい。令和2年の法改正の立案担当者は「スマートフォンのアプリケーションを通じ、利用者の資金ニーズや資産状況を基に、多数の金融機関が提供する金融サービスの中から、個人のライフプランに適した金融サービスの比較・推奨等を行うなど、日常生活上の金融取引ニーズに応える新たなビジネスが展開されることが想定される」ことを、制度創設の背景事情として説明している。スマートフォンのアプリケーションなどを通じて取得した利用者の情報を活用し、利用者の多様なニーズに応える形で金融サービスを仲介するというビジネス展開が想定されていたと考えられる。

#### ■ 金融サービス仲介業（3ページ）

- ・ その上で、金融サービス仲介業は「複数業種かつ多数の金融機関が提供する多種多様な商品・サービスをワンストップで提供する仲介業者に適した業種」であると説明される。このような新たな業者が必要とされる理由については、既存の金融仲介業に対する規制に、2つの問題点があることが指摘されていた。

## **■ 既存の金融仲介業に対する規制の問題点（4ページ）**

- ・ 第一に金融の各分野（保険、証券、銀行）で異なる仲介業が設けられていることがある。川上委員の報告にも示されていたように、複数業種にまたがったワンストップのサービス提供をしようとすると、分野ごとに許可や登録が必要とされ、そのことがワンストップ・サービスの提供を阻害するようになると指摘されていた。第二の問題点は、伝統的な金融仲介業の多くについて所属制が採用されていることである。保険代理店、金融商品仲介業、銀行代理業など、既存の金融仲介業の多くは、所属金融機関の委託を受けて業務を行うのであり、金融機関による監督に服する。その反面として、仲介業者が顧客に対して行った不法行為については、所属金融機関が損害賠償義務を負うことが法律上定められている。この規定は、民法の使用者責任に関する規定（民法 715 条）の特則と位置付けられる。所属制の下での仲介業者は、所属金融機関に従属した存在と位置づけられる。
- ・ そして所属制によれば、多数の金融機関の提供する金融商品・サービスの取扱いを実現するためには、それぞれの金融機関による監督に対応する必要が生じる。そのことが多数の金融機関の提供する金融商品・サービスを取り扱うことの妨げになるとされる。
- ・ このように、金融サービス仲介業が創設された理由は、多様な金融商品・サービスをワンストップで提供するビジネスを実現しやすい環境を整えるところにあったと考えることができる。もっとも、金融サービス仲介業の制度創設の理由として挙げられた理由の全てが、金融サービス仲介業に対する規制の内容と直結しているわけではない。その点に留意しつつ、次に金融サービス仲介業に関する規制の特徴を見ていきたい。

## **III. 規制の特徴（5ページ）**

### **1. 顧客からの委託を前提としないこと（5ページ）**

## **■ 金融サービス仲介業と顧客・金融機関の関係の多様性（5ページ）**

- ・ 制度創設の背景には、利用者の情報の利活用を通じて利用者の多様なニーズに応えられる金融仲介サービスを提供するというビジネスの展開が想定されていたと考えられるが、金融サービス仲介業は、顧客から委託を受けることを前提としていない。金融サービス仲介業者が金融機関から委託を受けて業務行うことも可能であり、顧客と金融機関の双方からの委託を受けて業務を行うことも可能である。金融

サービス仲介業者と顧客・金融機関との関係が多様であることを、金融サービス仲介業の特徴としてあげることができる。

#### **■ 顧客からの委託を受けた業務提供の除外（預金等媒介業務の一部）（5ページ）**

- ・ また、金融サービス仲介業の業務のうち、預金等媒介業務の一部は、銀行代理業に関する規制との関係で、顧客からの委託を受けた業務の提供が金融サービス仲介業に該当しないものとされる。当該業務については、専ら金融機関からの委託を受けて行なうことが想定される。

#### **■ 誠実公正義務（金融サービス提供法2条1項）（6ページ）**

- ・ 金融サービス仲介業が顧客からの委託を前提としないことに関連するのが、金融サービス仲介業者の誠実公正義務の内容である。金融サービス仲介業者は、金融サービス提供法2条1項に基づき、顧客等の最善の利益を勘案しつつ、誠実かつ公正に業務を遂行する義務を負う。ただし、この義務の内容については、一般的に顧客に対して適切な情報提供を行った上で、仲介サービスの利用や商品選択に関する適切な判断の機会を保障することで足り、常に顧客の利益を優先する必要はない（ベスト・アドバイス義務などは負わない）と理解されている。金融サービス仲介業者は、金融機関のために業務を行う場合があることから、誠実公正義務として顧客の利益を優先する義務やベスト・アドバイス義務を一律に課すことは困難であると考えられる。
- ・ もっとも、このような理解に対しては、金融サービス仲介業者が顧客から委託を受けて、顧客のために業務を行う場合には、誠実公正義務の内容を別異に解する可能性があるように思われる。この点に関連して指摘しておくべきのが、保険分野における仲介業者である保険仲立人である。保険仲立人は保険会社から独立した存在として、顧客の立場に立って保険募集を行う者とされている。保険仲立人は、保険業法299条に基づき、顧客のために誠実に保険契約の締結の媒介を行う義務（誠実義務）を負う。その具体的な内容は、「自己が知り得る保険商品の中から顧客により最も適切と考えられるものを、理由を明らかにして助言する」とこととされる。また、保険仲立人は私法上もベスト・アドバイス義務を負うと解されている。このような保険仲立人の地位は、金融サービス仲介業に対する規制を検討する上で、一定の示唆を与えるように思われる。

#### **■ 情報提供義務（金融サービス提供法25条）（7ページ）**

- ・ 以上のように金融サービス仲介業は顧客からの委託を前提としない一方で、金融サ

サービス仲介業に対する規制の中には、金融サービス仲介業者が顧客から委託を受けることを想定したと考えられるものも存在している。その例が、金融サービス提供法 25 条の情報提供義務である。特に、金融サービス提供法 25 条 2 項は、「金融サービス仲介業者は、顧客から求められたときは、金融サービス仲介業務に関して当該金融サービス仲介業者が受ける手数料、報酬その他の対価の額（中略）を、明らかにしなければならない。」と規定する。金融サービス仲介業者に手数料等の開示義務が課される理由は、「顧客本位のサービスを謳いながら、実際には、金融機関から受け取る仲介手数料の多寡に基づいて金融サービスを推奨するインセンティブが働いている」ことがありうるという点に求められる。ここでは、金融サービス仲介業者が、顧客の委託を受けて顧客のためにサービスを提供することが念頭に置かれていると考えられる。同様の義務は、保険仲立人にも課されているのであり、手数料等の開示という点では、金融サービス仲介業者は、保険仲立人と同様の規制に服するのである。

## 2. 所属制の不採用と保証金の供託（8 ページ）

- ・ 金融サービス仲介業は、「複数業種かつ多数の金融機関が提供する多種多様な商品・サービスを提供する」ものであることから、所属制が採用されていない。その反面として、所属制に代わる顧客保護の措置として、金融サービス仲介業者には保証金の供託義務が課されている。ただし、この点については、金融サービス仲介業者が専ら金融機関のために業務を行う場合には、当該金融機関は私法上、金融サービス仲介業者の行為について使用者責任を負う可能性はあるだろうと考えられる。
- ・ 金融サービス仲介業者が供託すべき保証金の金額は、最初の事業年度の終了日から 3 ヶ月を経過する日までは 1,000 万円、その後は 1,000 万円に前事業年度の年間受領手数料の 5 % を加えた金額と定められている。保証金額の多寡を判断する上では、顧客保護の実効性という観点に加えて、保証金の供託が参入規制として機能するという点にも注意が必要であると思われる。金融サービス仲介業の登録は、財産的基礎に関する要件が課されない一方で、保証金の供託義務があり、供託を行う資力を有する事業者しか金融サービス仲介業に参入できないという制度になっている。
- ・ なお、金融サービス仲介業者は、保険会社と金融サービス仲介業者賠償責任保険契約を締結して、内閣総理大臣の承認を受ければ、当該契約の保険金額に応じて保証金の一部の額の供託を免除される。保険会社によって適当な保険商品が提供されれば、金融サービス仲介業への参入の促進につながりうると考えられるが、保険会社

にそのような保険商品を提供するインセンティブがあるのか疑問がある。同じ問題は保険仲立人についても存在するところである。

### 3. 取扱可能な商品・サービスの限定（9ページ）

- 金融サービス仲介業の対象となる金融商品・サービスから、顧客に対し高度に専門的な説明を必要とするものとして政令で定めるものが除外されていることも、大きな特徴である。このような制限の理由は、販売・勧誘にかかる顧客トラブルを未然に防止することとされている。このことに加えて、金融商品・サービスに関する高度に専門的な説明を行う能力のない事業者が金融サービス仲介業に参入することも想定されることも、規制の根拠として指摘されていた。

### **■「高度に専門的な説明」の必要性とは異なる規制の根拠（9、10ページ）**

- 注意を要するのは、「高度に専門的な説明」の必要性とは異なる根拠に基づいて除外されるサービスが存在すると考えられることである。まず、預金等媒介業務及び貸金業貸付業務では、個人顧客に対する極度額方式の貸付（個人向けカードローン）などが除外されている。これは、個人に対する「過剰与信の制度的な防止」を根拠とするものであると考えられる。
- また、保険媒介業務では、保険金が一定の金額を超える保険契約や終身保険等の主要な家計保険が保険媒介業務の対象から除外されている。高額・長期の保険契約に関しては、顧客に対する丁寧な説明が必要であるという説明がされる。しかし、学説上は、高額・長期の保険契約が必ずしも高度に専門的な説明を要するとは限らないという批判が向けられている。むしろ、この規制については、「既存の業態の店舗網や雇用が過度に失われることがないように留意する」という観点から設けられたものであるとも指摘されている。保険代理店など、既存の仲介業者の営業を脅かすことへの警戒が、制度創設時にあったのではないかと考えられる。

## IV. 法改正の方向性（11ページ）

### 1. 金融サービス仲介業の多様性に対する評価（11ページ）

#### **■ 金融サービス仲介業のビジネス・モデル**

- 以上を前提として、金融サービス仲介業に関する法改正の方向性について考えていきたい。
- まず問題となるのが、金融サービス仲介業と顧客・金融機関との関係の多様性をどのように評価するかである。第1回会合の事務局資料で金融サービス仲介業のビジ

ネスモデルとして3つの類型が挙げられていた。この3類型のうち、②コンサルティング型は、顧客からの委託を受けて顧客のためにサービスを提供するタイプと考えられる。これに対して、③業務代行型は、金融機関からの委託を受け、金融機関のために業務を提供するBPOビジネスが、その典型と思われる。①マッチングプラットフォーム型については、顧客から委託を受けることも、金融機関から委託を受けることも、顧客と金融機関の双方から委託を受けることも考えられる。法制度上、金融サービス仲介業者と顧客・金融機関との関係が多様であることを前提として、実際に多様なビジネスというものが展開されてきたと考えられる。そのこと自体は消極的に評価すべきことではないが、やはりそれぞれのビジネスモデルについて必要とされる規制の内容は異なるのではないかと思う。

## ■ 金融サービス仲介業の類型化の必要性

- そこで規制の合理化という観点からは、顧客・金融機関との関係に応じて、金融サービス仲介業を類型化することが重要ではないかと思われる。そこで類型として、顧客指向型と金融機関指向型という2つの類型を設定したいと思う。この2つの類型は、いわゆる理念型に過ぎず、現実の金融サービス仲介業の多様なビジネスが、このどちらかにしか該当しないとか、どちらか完全に該当するとかいうことではないという点に注意を要する。

## 2. 顧客・金融機関との関係に応じた類型化

### A) 顧客指向型

#### ● 主として顧客の利益のために業務を提供する場合（12ページ）

- まず、顧客指向型は、金融サービス仲介業者が主として顧客の利益のために顧客の側を向いて業務を提供する場合である。このようなタイプの金融仲介業の存在は、わが国の金融市场において重要な役割を果たすものと期待される。

#### ● 金融市场において期待される役割（12ページ）

- 金融商品・サービスを顧客に推奨するためには、顧客の需要を明らかにする必要がある。顧客の需要については、金融機関にとって把握が容易でないという意味での情報の非対称の問題があるだけでなく、そもそも顧客自身も自らの需要を適切に把握していない場合がある。そこで顧客の需要を明らかにするためには、顧客に関する様々な情報を収集・分析する必要がある。このように顧客の情報の利活用を通じて、金融商品・サービスの需要を明らかにするという役割が、仲介業者には期待される。

- ・ その上で、金融サービス仲介業が金融機関から独立した存在であるということも重要であると思われる。顧客情報の分析によって明らかになった顧客の需要に合致する金融商品・サービスを、多数の金融機関が提供する商品・サービスの中から推奨する上では、金融サービス仲介業者が特定の金融機関に依存しないという立場にあることが重要になる。そして、そのような独立性を有する金融サービス仲介業者による商品・サービスの比較を通じて、顧客の利益に適わない商品・サービスが市場から排除され、顧客の利益に適う商品・サービスの組成・開発が促進されるということも期待される。

### ● 消費者の脆弱性と選択の実質性の保護（13 ページ）

- ・ さらに、顧客指向型の金融サービス仲介業は、他の政策課題との関係でも一定の意義を有すると考えられる。まず、個人である顧客との関係では、近時、消費者法制に関して、消費者の脆弱性に着目した議論が展開されていることが関連する。2025 年 7 月公表された消費者委員会の専門調査会の報告書では、「現代社会では、個人は他者のサポートがなければ単独で選択することは困難となっており、他者からの不当な干渉がなければ十全な自己決定であると推定することも、個人の主観的な判断に委ねて自由を拡充すれば幸福が最大化されると考えることも困難となっている」と指摘をした上で、消費者による選択の実質性を保護する方法が提案されている。金融機関から独立した金融サービス仲介業者が、デジタル技術を利用した情報分析により、消費者である顧客の金融商品の選択の実質性の確保をサポートする立場に立つのであれば、消費者法制との関係でも、金融サービス仲介業に積極的な意義が見出されると思う。

### ● リレーションシップ・バンキング（伴走型融資）の促進（14 ページ）

- ・ 次に、事業者である顧客との関係では、金融庁が政策課題として掲げているリレーションシップ・バンキング（伴走型融資）との関係を指摘することができる。2024 年に成立した事業性融資推進法は、企業価値担保権という新たな担保権を創設したが、この法律の主要な目的は、リレーションシップ・バンキングの促進にあると考えられる。すなわち「事業そのものの価値に着目した伴走型の融資を行い、事業経営をモニタリングし、経営者による事業のリスクテイク（拡大や承継等）や早期の事業再生の支援を促進すること」が、法律の目的であると考えられる。このリレーションシップ・バンキングの特徴として、金融機関が借主の機密情報を取得するために投資を行うことと、金融機関が当該投資の収益性を顧客との長期にわたる複数

の商品・サービスを通じた多元的な相互関係を通じて評価することが挙げられている。リレーションシップ・バンкиングは、バンкиングと言うが、商業銀行のみが行なうものではない。事業者の情報を収集・分析する金融サービス仲介業が金融機関から独立した存在として関与することにより、リレーションシップ・バンкиングが促進される可能性もあるように思われる。

#### B) 金融機関指向型

##### ● 主として金融機関の利益のために業務を提供する場合（15 ページ）

- ・ 次に、金融機関指向型は、金融サービス仲介業者が主として金融機関の利益のために業務を提供する場合で、金融機関の側を向いて業務を提供する場合である。③業務代行型のビジネスが、その具体例であるが、金融機関による商品・サービスの販売チャネルの拡大が金融機関指向型の金融サービス仲介業における主たる目的であると考えられる。

##### ● 組込型金融（エンベディッド・ファイナンス）の位置づけ

- ・ これに対して、やや位置づけが難しいのが、第1回・第2回会合で紹介された「組込型金融（エンベディッド・ファイナンス）」である。これは、非金融事業者に対して金融機能を提供するもので、金融サービス仲介業者は、非金融事業者と金融機関をつなぐ役割を果たしている。そのようなタイプの金融サービス仲介業が金融機関と事業者の双方にメリットをもたらすものであることは、第2回会合で小野沢委員が説明されたとおりである。組込型金融の場合、最終的に金融機関から商品・サービスの提供を受けるのは、事業者ではなく事業者の顧客（エンド・ユーザー）であるという特徴がある。それゆえこの類型との関係では、顧客指向型というよりは金融機関指向型に近いのではないかと思われる。ただし、組込型金融は、単なる金融機関の販売チャネルの拡大ではなく、非金融事業者の要請に応えるという役割を果たすという意味で、金融機関からの別個の独立性を有するものであるということもできる。それゆえ、組込型金融を金融機関指向型と位置づけることには、おそらく異論もありうると思う。繰り返しになるが、顧客指向型、金融機関指向型というのは理念型であり、現実のビジネスが、それらに完全にあてはまるわけではないという点には注意が必要である。

### 3. 顧客・金融機関との関係に応じた規制の検討

#### (1) 誠実公正義務（16 ページ）

- ・ 以上を前提として、顧客指向型と金融機関指向型の規制の内容を異ならしめること

が考えられる。

- ・ まず、誠実公正義務については、顧客指向型の金融サービス仲介業者は、保険仲立人の誠実義務と同様の義務を負うと解することができるのではないかと思われる。すなわち、自己が知り得る金融商品・サービスの中から顧客にとって最も適切と考えられるものを、その理由を明らかにして助言することが求められるのではないか。なお、投資販売に関する投資助言業務を行う金融商品取引業者には、金融商品取引法において、忠実義務や善管注意義務が課されている。特に忠実義務の内容については争いがあるところであるが、顧客指向型の金融サービス仲介業者がそれと同様の義務を負うと考えることもできるのではないかと思う。

### (2) 情報提供義務 (16 ページ)

- ・ 情報提供義務に関して、顧客指向型の金融サービス仲介業者が顧客に対して手数料等の開示義務を負うことは、金融機関からの独立性を確保するという要請からすれば望ましいと考えられる。その一方で、金融機関指向型の金融サービス仲介業についても、果たして手数料等の開示義務を課すことが妥当なのかどうかには検討の余地があるようだ。手数料等は、金融機関と仲介業者の双方にとって事業サービス上の重要な情報であるが、金融サービス仲介業者が金融機関の利益のために業務を提供することが顧客にとっても明らかである場合にまで、金融サービス仲介業者に手数料等の開示義務を課す必要があるかについて検討の余地があると考えられる。

### (3) 保証金の供託義務 (17 ページ)

#### A) 顧客指向型

- ・ 次に、保証金の供託義務に関して、顧客指向型の金融サービス仲介業については、顧客保護の観点に加えて、金融機関からの独立性を確保するという要請も考慮すべきと思う。保証金の供託義務は、財産的基礎に関する要件に代わる参入規制としての機能を有していると考えられ、その点を強調すれば、保証金の金額を安易に低く設定することには慎重であるべきと思う。ただし、この問題は、保証金の供託義務によって対処すべき事柄ではないとも考えられ、それ以外の方法で対処すべき問題と位置づけるべきかもしれない。

#### B) 金融機関指向型

- ・ 金融機関指向型については、保証金の供託義務が所属制に代わる顧客保護の措置であるという制度趣旨に加えて、金融サービス仲介業者と金融機関との関係次第で、金融機関が民法上の使用者責任を負う可能性があるという点を考慮すれば、あらか

じめ金融機関との契約において、適切な損失分担の仕方を定めることができるのであれば、それによって顧客保護を図るという方法も考えられるのではないか。このような考え方には、所属制の発想と共通するところがあるが、従前の所属制の硬直性を前提として、金融機関と仲介業者の関係の多様性を反映した所属制の柔軟化・硬直性の緩和の可能性が検討され得るのではないかと思われる。ただし、このような規制が実効的なものであるためには、金融機関が相応の損失負担に応じる必要があると考えられ、そのような契約による対処が可能である場合は、事実上限定されるのかもしれない。

#### (4) 取扱可能な商品・サービスの制限

##### A) 顧客指向型

###### ● 顧客情報の利活用 (18 ページ)

- 最後に、取扱可能な商品・サービスの制限についてみていく。顧客指向型の金融サービス仲介業者が顧客の情報を利活用して、当該顧客に適った商品・サービスを提供しようとする場合、取扱可能な商品・サービスの制限は、深刻な制約と言える。金融サービス仲介業者が、収集した顧客情報の分析が活かされるのは、むしろ「専門的な説明」を必要とする商品・サービスであるということもできる。そしてそのような説明を要する商品・サービスについて、適切な説明を行うための工夫を金融サービス仲介業者に求めることの方が望ましい規制のあり方であると考えられる。

###### ● 金融機関からの独立性の強化 (18 ページ)

- また、様々な商品・サービスを比較して顧客に推奨できるようにすることが、金融サービス仲介業者の金融機関に対する地位を強化し、その独立性を高めることにもつながるとも考えられる。

###### ● 顧客の属性により取扱可能な商品・サービスを異ならせる可能性 (18 ページ)

- このことに加えて、取扱可能な商品・サービスを検討する上では、金融サービス仲介業者が顧客として想定するものの属性も重要であるようと思われる。個人顧客を相手とするのか、事業者を相手とするのかによって、必要となる商品・サービスは相当に異なるものと考えられる。

###### ● 顧客情報の利用範囲・方法 (19 ページ)

- 顧客指向型の金融サービス仲介業について、顧客情報の分析に基づく商品・サービスの提供が期待されるとすると、顧客情報の利用範囲や方法が重要な意味を有する

ことになる。この点について、金融サービス提供法は、金融サービス仲介業者に対し、業務に関して取得した顧客に関する情報の適正な取扱い等を確保するための措置を講じる義務を課している（26条）。金融庁監督指針では、「金融サービス仲介業者が、顧客に対する非公開情報等（……）を他の種別の金融サービス仲介業や兼業業務に利用する場合、及び兼業業務において取り扱う顧客に関する非公開情報等を金融サービス仲介業務に利用する場合」について、法令等に基づき、顧客から適切な同意を得なければならないとしている。顧客情報の利活用という観点からは、金融サービス仲介業者が顧客の同意を適切に取得した上で、ある業務について得た顧客情報を他の業務に利用すること、又は兼業業務において取り扱う顧客情報を金融サービス仲介業務に利用することは、積極的に評価されるべきものと思う。

- ・ そのことを前提として、金融サービス仲介業における顧客情報の利用範囲・方法について、さらに法的ルールの明確化が必要ではないかが、検討対象になると考えられる。

#### B) 金融機関指向型（20 ページ）

##### ● 販売・勧誘に係る顧客トラブルの未然防止（20 ページ）

- ・ 金融機関指向型について、取扱可能な商品・サービスの制限の根拠が主として販売・勧誘に係る顧客トラブルの未然防止に求められるのだとすれば、顧客に対して金融商品・サービスに関する適切な説明を行うことが重要になる。この点について、金融機関と金融サービス仲介業者が協力して顧客に適切な説明を行う体制が構築できるのであれば、取扱可能な商品・サービスを拡大することも考えられるようと思われる。この点は、金融機関と金融サービス仲介業者との関係の多様性を前提とした所属制の柔軟化・硬直性の緩和と位置づけることができるかもしれない。
- ・ 以上の報告は、実務を知らない研究者が理念型を設定して分析を行ったものに過ぎない。顧客指向型・金融機関指向型という理念型が適切でないという批判も想定される。実務に通曉した委員から、忌憚のない意見・批判を寄せていただければ幸いである。

### 3. 事務局説明

事務局から、資料「メンバーからの主な意見等」について説明があった。

#### 4. 意見交換・質疑応答

- ・ 経済の立場、いわゆる供給曲線と需要曲線で言うと、需要曲線が顧客指向型の購入者で、個人と中小企業のような事業者がある。サプライの方は、金融機関で、供給曲線と需要曲線の交わるところを見ている、仲介するのが仲介業者となる。普通の業種では、特段仲介業者がいなくても、このスーパーに行けばこの値段、野菜もこの味とわかり、仲介業者は必要ない。それに対して金融商品は素人では分かりにくい、そうすると誰かきちんとその間で供給と需要をうまく見てくれる人、仲介業者が必要になってくる。例えば、野菜であれば価格・価値がわかるが、金融商品は、商品の複雑性、情報の非対称性もあり、金融商品の供給と需要で本当にこの価格で良いのかどうか分からぬ。仲介業者は、供給曲線の側に立って商品を提供するのか、需要側に立って商品を見て提供するのか、結局その均衡のところを見ていれば良いので、供給と需要の両方になるはずだが、そこがなかなかできないのは、おそらく商品が複雑で情報がないとわからないからではないかと思う。金融商品の様々な複雑なところがもっとディスクロージャーされ、素人でも大体こういう商品・仕組みと分かれ良いが、それは難しく、仲介業者が必要になってくる。
- ・ 例えば、顧客との紛争が生じた場合、所属制では金融機関が対応するが、そうでない、金融サービス仲介業者が対応できないとすると、経済学的には、なるべく金融サービス仲介業を入れないようにするには、どうしたらいいかを考える。
- ・ どうしても金融商品が非常に複雑で、完全にはスーパーの商品と同じにはならないのだとすると、仲介業者が見なければならぬ。仲介業への参入をどんどん自由にすると悪い事業者も入ってくるが、悪い事業者には、罰則を課し、二度と同じことができないような措置も必要で、顧客への損害賠償への対応の問題もある。例えば、自主規制機関や特定の団体において、全ての金融サービス仲介業者の保証金をリザーブして、紛争解決のために使うという考えもあるのではないか。リザーブの額は1社の保証金の額と金融サービス仲介業者数で算出するが、リザーブの見込み額の設定・算定が難しいところはある。
- ・ 経済学から見ると、顧客に対して最も良い商品を紹介したかどうかをどうやって判断するかがある。例えば、金融商品を買った後、300万円でもっと良い商品があるときに選ばれていたらと思うことがあると思う。その時にあのときの商品は良くなかったとクレームをつけることはいつでも可能だと思う。そうすると最も良い金融商品・サービスを提供したかどうかをどうやって判断するか。例えば、医療の分野

では、誤診か誤診でないかという問題がある。医師は診察を行い確率論的に高い処置を行ったわけだが、誤診だと言う人は、後から見て、別の措置もあった・誤診と主張する。金融商品・サービスが本当に適切に選ばれたかどうかという判断でも同じことが起こる可能性がある。勧誘・購入当時の状況と、経済が大きく変わって事後的に見れば当時の判断が間違っていたという主張もあり得る。

- ・ 仲介者の意義を考えるうえで、商品の複雑性は重要なポイントであると考える。そのことに加えて、消費者の脆弱性の問題もあるように思われる。金融商品に関するディスクロージャーを徹底して、消費者が様々な情報を得たとしても、それに基づいて適切な判断をすることができるのかという問題がある。消費者の脆弱性という観点からも、仲介業者に意義が見出されるのではないかと思う。
- ・ 参入規制に関するご指摘も、そのとおりであると思う。自主規制機関による対応に関しては、JFIM がいかなるモニターをし、エンフォースできるのかが重要になる。JFIM による監督が適切に機能することを前提として、顧客保護に必要となる金額を算出することには合理性があると思われるが、それを保証金の供託という形で行う必要があるのかは良く分からぬところがある。金融サービス仲介業者に一定の財産的基礎を求めるという形での規制もあるのかもしれない。そのような観点からも、保証金の供託の必要性を検討する必要があるのではないかと思う。
- ・ ベスト・アドバイスの適否をどのように判断し、どのようにエンフォースするのかは、重要な問題だと思う。助言の時点を基準として、その時点での最善の判断であるのかが問題となるが、どの程度の水準が要求されるのかが争われる可能性がある。ある程度の定型化・客観化を可能にするような指標が必要になると考えられる。その意味で、監督官庁の監督能力も重要されると思う。保険仲立人は、あまり利用されていないが、あるいは同様の問題があるのかもしれない。
- ・ 情報の利活用については、この点に関する規制の内容を深化させることが、重要なと思う。金融庁の監督指針では、顧客の同意を得て情報を利用できるということだけが規定されているが、それだけで足りるのだろうかということが気になる。
- ・ 川上委員のご説明は、グループ内で銀行を持つことになったため、グループ外の銀行との提携関係を見直すことになったという経緯だと理解した。顧客から見れば、選択肢は極端に言えば多ければ多いほどいいので、引き続きグループ外の銀行と結

んだ従来のサービスを継続しながら、更にグループ内の銀行とも新たなサービスをやっていくような選択肢はなかったのかなど、ちょっと残念に感じた次第です。全くの感想です。

- ・ 加毛先生からは、特にいわゆる金融機関側（金融機関指向型）、顧客側（顧客指向型）というふうに切り分けて、論理的にご説明いただき大変勉強になった。少し気になった点が「顧客本位の業務運営の原則」で、現在おおよそ全ての金融事業者は、顧客本位に動かなければならない。これはもちろん法令上の義務かというとそうではないかも知れないが、そういう中で、金融機関から委託を受けているからといって、顧客のベストインタレストを考えなくていいのだろうか、そうではないと思う。例えば、ベストアドバイスは、金融機関から委託を受けている場合でも、必要ではないかという気がする。もちろん具体的にどうするのかは難しい問題で、何がベストアドバイスかは難しいところだとは思うが、金融機関側、顧客側どっちに立っているかという問題は、顧客本位の業務運営の原則の中で、本来解消されいくべき問題じゃないかという感想を持った。
- ・ 仲介業は情報格差が解消していけば、ある意味要らなくなるのではないかというお話をあった。確かにそういう面もあるなと思いつつ、実際には、オペレーション上どうしても仲介業者があった方が、より顧客にとって便利ということは、残り続けるのではないかと思う。例えば、投資信託では、特定の証券会社専用の商品が組成され、顧客は、購入しようとすると、自分が取引している証券会社以外の当該特定の証券会社に口座を開設する必要がある。そこまで積極的にやりたくないが、自分がいつも使っている仲介業者が持ってきてくれるということがオペレーション上可能であれば、情報提供とは別の観点から、仲介業者の独自的な存在意義が出てくるかもしれない。また、日本国内の上場株式は、どこの証券会社でも売買できると思うが、それですら、例えば株式公開買付けがあった場合、株式公開買付け代理人の証券会社に口座を持っていないと応募できない。発行会社からは、公開買付け代理人である〇〇証券に口座を開いてくださいという案内が届くが、多くの方が、手続きが面倒ということで、マーケットで売ってしまうということにならざるを得ないという。もし、仲介業者が、仲介業を活かして、当該証券会社に直ぐに口座を開設、移してくれると、非常に利便性がある。
- ・ 「顧客本位の業務運営の原則」については、当初ソフトローであったところ、金融

サービス提供法の改正により、誠実公正義務が全ての金融事業者に課されたことから、現在ではハードローになっているものと思う。もっとも、ソフトローからハードローにしなければならなかつた背景事情として、ソフトローでは顧客本位の業務運営を実現するのが難しいという現状があつたように思われる。

- ・ また、顧客本位の業務運営の原則にせよ、誠実公正義務にせよ、金融事業者ごとに課される義務の内容は異なるものと考えられる。金融事業者は顧客の利益を勘案しなければならないとして、いかなる金融サービスを提供しているかによって、金融事業者の義務の内容には濃淡があると思う。その意味で、誠実公正義務を負う金融事業者の中でも、顧客の最善の利益を追求する義務を負う者とそうでない者があるのでないかと思われる。金融サービス仲介業には様々なタイプのものがあるところ、法改正の議論をする際には、金融サービス仲介業を類型化して検討する必要があるのでないかと思う。
- ・ 加毛先生からのご報告、資料4ページにあるように、当初は「複数業種」にまたがったワンストップ・サービスの提供、しかもオンライン環境下ということが、一つ大きな制度趣旨であるところ、現実にはそうなっていない。元々の上げた旗を下ろすのか、下ろさないのかは非常に重要なところで、事務局からの見直し提案の方向性として、取扱商品の拡充と保証金の見直し等があるが、これは、やや各論的な提案だと思う。もう少し、制度趣旨に関する提言をしたいというのが今後に向けて大きな観点かと思う。
- ・ 加毛先生のご説明で、委託を顧客からの委託を前提としたいことを最初に挙げられたのは、おそらくその後の金融機関指向型というようなものの可能性を、正面から認めるべきではないかというような観点かと思った。これは結局、委託の内容自体だと思う。顧客が頼んでいることもあれば、金融機関が何も頼んでいない・関与しない形で金融サービス仲介業務が成り立つことはないと思うので、そういう意味で、委託を前提とするかしないかが決め手というよりも、実際のサービスの内容に照らしてということがポイントのように思う。
- ・ 組込型金融が育つてきている中で、金融機関を向いたものとしては、代理業的、金融商品仲介業的なものがあると思う。オンライン環境下でのサービスの流れを考えると、顧客の見え方としては、あまり変わらないような気がする。そうすると、複数の金融商品・サービスの中から顧客に適ったものを提供していくというファンク

ションを期待するのであれば、そのようなサービスを提供する仲介業者と、一つの金融機関と結び付いている仲介業者との間には大きな差があると思う。特定の金融機関が提供するものを予め組み込んで、オンライン環境下で提供し、契約締結までをスムーズに繋げられるというファンクションは、顧客から見ると代理業とほとんど同じようなことをしながら、規制の重さが全然違うものが存在するというところをどう考えるのか。

- ・ 情報共有について、横断的に考えると、業界ごとに情報共有ができないという現行の法制度が非常に問題だと思う。過去に審議会・WGで議論したときは、そこまでがっちりした問題はなかったと思うが、その後にこういうタテ割り型というものが、非常に顕在化してきたと思う。どういうものを提案したいのか、横断的な、例えば預金、証券、保険を横断して、顧客に一番フィットするものを提案できる、オンライン環境下でできるようにしたいのか、そうであれば、情報の利活用は、基本的に重要なものと思う。
- ・ 第1の「元々上げた旗を下ろすのか、下ろさないのか」という点の重要性については同感である。この懇談会として、どのような報告書を出すのかにかかる。懇談会に参加されている事業者の皆様が、金融サービス仲介業をどのような業態として育てていきたいと考えているのかを明確にする必要があるようだ。本日は、消費者の利益となる金融サービス仲介業や、リレーションピップ・バンキングを支える存在としての金融サービス仲介業について言及をした。しかし、事業者の皆様からすれば、そのような金融サービス仲介業の在り方を構想されていないかもしれない。実務が先行していない中で新しい制度・業態を作ってもなかなかうまくいかないという話があるが、私自身は、実務上どのようなサービスが実現可能であるのかが良く分かっていないなかで、アイデアを出したところがある。事業者の皆様には業界をどのようにしていきたいのかという観点から議論をしていただき、私の想定が実現可能であるのかを検討していただければと思う。
- ・ 第2に、本日は、「顧客指向型」・「金融機関指向型」という言葉を使い、「委託」という言葉を使わなかった。形式的に誰からの「委託」を受けてサービスを提供するのかという基準では、実体を捉えにくいところがあると考えたからである。同じことは、手数料を誰から受けているのかにも妥当する。金融機関から手数料を受けていたとしても、顧客のために業務を提供するという業態は考えられるところ

である。保険仲立人などがその例である。それゆえ手数料の支払いや委託の有無を基準としないで類型化ができないかと思い、「指向」という言葉を使った。実際のサービスの内容に照らして検討すべきというご指摘はその通りであると思う。

- ・ 第3に、制度導入当時から状況が変わっているところもあるようと思われる。当初は、仲介業者としての参入を期待できる事業者が限られていたのに対して、大規模な事業者も参入するようになっている現状において、所属制を基礎とする仲介業の規制の在り方が見直しの対象になるのではないかと思われる。
  - ・ 金融機関指向型の金融サービス仲介業については、所属制を柔軟化して、様々な金融機関との連携を前提とした規制を検討することも必要ではないかと思われる。金融機関指向型について、顧客指向型と異なる形で規制を考える際ににおける重要な視点になるのではないかと思う。
  - ・ 最後に、情報共有に関する現行規制が不十分であるというご指摘にも共感する。その際には、金融サービス仲介業者による顧客情報の取扱いについて、金融庁が実効的な監督ができるのかも問題となるように思われる。顧客の同意を適切に取得しているか否かであれば比較的簡単に監督できる。それに対して、いかなる顧客情報をどのように利用し、それがいかなるメリットを顧客にもたらしたのかについて、実効的に監督することは難しいかもしれないが、今後の規制の在り方としては、この点を考えなければならないようと思われる。
- 
- ・ 川上委員のご説明に関しての感想だが、ワンストップショッピング、要するにその場ですべてを終わらせることができるようなサービスが金融サービスにおいても1990年代から模索されてきた。近年、スマホが普及し、金融商品が多様になっていく中で、改めてスマホ上に集約することが期待されている。デジタル化が進展し、お金の形が変わっている一方、預金をベースとする考え方が、日本人にはまだまだ残っている。こうした中で、ビジネスの在り方がさまざまに模索されていることがわかった。
  - ・ 金融サービス仲介業の法制化の際にかかわったが、必要性や背景がよく分からぬまま制度が創設された。実務が具体化する前に法律が作られ、業が作られてしまうと失敗するのではないか。理念が先行しすぎており、株式型クラウドファンディングと同じような状況が今生じているのではないかと思う。ただし、株式型クラウドファンディングは少しずつ動き始めている。時間がかかるかもしれないが、金融サ

サービス仲介業は、その射程が広範囲で、グラデーションがあるため、加毛先生がご提案された類型を踏まえながら、必要事項を検討していく必要があると思う。懇談会でもご意見として出していたが、ビジネス的に存在しえない類型、収益の見込めない類型は、消費者が望んでもサービスの提供の持続可能性がないと思う。

- ・ 加毛先生からご紹介があった消費者委員会で検討されていたパラダイムシフトの議論は、実は今消費者団体の間では大きく取り上げられ話題になっている。これまでも、消費者は、多くの選択肢が与えられ、さらに情報も提供されれば合理的な選択ができる幸せになるはずと考えられてきたが、実際の消費者は、面倒で、誰かに任せたいと考えている。誰かに任せせるのも面倒だから、若い世代は、生成AIに聞いて考えずに決めるという状況が生じている。消費者は、本当に合理的な選択ができるのだろうか。生成AIの後ろは見えないので分からることから、消費者が考えることを止め始めているという状況が生じており、その傾向が強まっているように思う。その意味では、消費者は一様ではなく、情報の非対称性を解消して、合理的で賢明な選択をしたいと願い続ける投資家やユーザーがいる一方で、そうでない人もいるという実態を踏まえて、ビジネスを構築されるべきと思う。
- ・ 金融庁での議論では、金融サービス仲介業は「高度な説明を要する商品」は取扱えない整理をした。このため、例えば、高額・長期の生命保険は、個々のリスクと顧客意向の見極めや商品内容等の顧客への説明を一層丁寧に行うことが必要であるとされていることから、その取扱いが認められていない。しかし、高額・長期の生命保険でも簡単なものが多くあると思う。また、消費者からすると、保障や保険の内容は買った時から長い時間の中で変わりうるもので、その変化に対して寄り添ってもらえるかどうか、誰が寄り添ってくれるのかが大変重要である。
- ・ ご指摘のように、金融サービス仲介業者がいかにして収益を上げるかは重要なポイントであると思う。金融サービス仲介業者が、いかなる点に自社の強みを見出して収益に繋げていくのかが重要な課題になる。
- ・ 消費者の情報処理能力の限界については、おそらく従前から存在していた問題が近時はより深刻化しているように思われる。とりわけ「ダークパターン」の問題が存在し、デジタル技術の利用により、消費者の脆弱性に付け込み、その判断を一定の方向に誘導するおそれが指摘されている。そのような問題を緩和する役割を金融サービス仲介業者に期待できるのであれば、消費者問題との関係で、意義は大きいの

ではないかと思う。

- ・ 金融商品・サービスのうち長期間にわたるものについては、購入の時点から後には様々なライフイベントが生じる場合もあり、また仮にライフイベントが生じないとしても、一定期間の経過後に、その必要性を見直すべき場合があるといえる。それらの場合に、金融サービス仲介業者が一定の役割を果たすことができるのだとすれば、やはり大きな意義があると思う。そもそも、長期にわたり顧客のためにアドバイスを提供するというタイプのビジネスについて、どのように収益性を確保していくのかという点には、難しさがあるのかもしれない。
- ・ 長期に提供される商品については、事業者の参入・退出が簡単であるようだと、長期にわたって消費者に寄り添うことが現実には難しいのではないか。そこは一般消費者から見ると重要な点であり、やはり事業者の持続可能性は非常に重要なと思う。
- ・ 金融サービス仲介業を業としてどのように位置づけるかは大変重い課題と考える。この点について、金融サービス仲介業者は、複数の業種の多数の金融機関の中から、顧客に適った金融商品・サービスを推奨するところに重点を置くべきだと思う。立法の過程を見ても、金融サービス仲介業の本質があると考える。
- ・ この5年様々なハードルが高かったように、今の規制では、金融サービス仲介業を発展させていくのは難しいと思う。その理由は、複数業種かつ多数の金融機関と挙げているにもかかわらず、取扱商品に制限があるため選択の余地がないことで、選ぶ能力が業者にあったとしても、その選択肢が限られている状況にある。また、高度に専門的な説明が必要な金融商品は取扱えないにも関わらず、各業種の縦割りの代理店と同じ規制がほぼ課され、一括に合わさったような規制内容になっている。
- ・ こうしたことから、現在参入している事業者、金融機関も、今の縦割りの仲介業者とは何か違うのか、差別化が十分図られていないため、仕入れもストップしたり、参入も難しかったりするのではないかと考える。
- ・ 加毛先生からご説明があった顧客指向型として制度を位置付け直すのは非常に魅力的で、複数業種かつ多数の金融機関の金融商品・サービスを比較して推奨する業種だと位置づけたうえで制度を考えてみると、少し違った視点になるのではないか。例えば、金融機関指向型では、高度に専門的な説明が必要な金融商品の詳細な説明

は、金融機関が販売する際に行うので、そこまでの規制は必要ないかもしれない。

また、金融サービス仲介業者は、媒介のみで代理はできないので、複数業種かつ多数の金融機関の金融商品の中から、これがあなたには適っていると導線を引く役割に特化した規制にすることも考えられる。例えばどういった規制かというと、ベストアドバイス義務や業界横断の情報管理をどうするかといった規制の内容に大きく見方が変わってくるのではないか。

- ・ このような規制の下で、例えば、ベストアドバイス義務については、どうやって信頼性を確保していくのかという課題があり、各社がアルゴリズム開示までは難しいかもしれないが、ある程度の社内基準を作つて行なうことが考えられる。監督官庁において、各社が当該社内基準に沿つて行なっていることをチェックするような形は可能ではないかと考える。
- ・ 川上委員に伺いたい。説明資料最後のページにあるが、ドコモは、既存の登録で有価証券仲介業や保険媒介業務を行なっているが、金融サービス仲介業で一括するメリットがないからなのか。
- ・ 今のところ、金融サービス仲介業で行なうメリットはないと考えている。現在それぞれで契約などを結んでおり、体制が構築されている。金融サービス仲介業により、そのハードルを超えて統一するためのコストおよび関係を築くのが大変で、特に何かのタイミングがない限りは、今のままの方向性と考えている。
- ・ 当社は、金融サービス仲介業者として登録を受けて預金等媒介業務を行なっている。
- ・ 川上委員にお伺いしたい。ドコモは、銀行代理業ではなく金融サービス仲介業とされた理由として、金融機関からの独立性との説明があった。当社も銀行一行と媒介業務を行なっているが、法令上は所属制がない一方で、私法上の義務や、レピュテーションリスクはある中で、銀行代理業と実務上変わったことがあるのか伺いたい。
- ・ 銀行代理業は、銀行にちょっと寄つてゐるところがあり、金融サービス仲介業の登録にあたり求められた組織・運用体制とは、かなりレベルが違つたと思っている。金融サービス仲介業が金融機関から独立しているとはいえ、サービスが終了の方向に至つたところは、カードや、ロボアドバイザー的な運用などドコモが提携する企業が多く、これらの企業との関係を断つてまでやるかというと、そこまでのメリッ

トはないと考えている。独立性があると言って成長できるかもしれないが、ビジネスや関係性を保ったうえで、本当に金融商品・サービスを提供できるかというと、実際問題かなり難しいと考える。

- ・ 加毛先生にお伺いした。当社は、BtoB の事業者向けの媒介業務と、経理業務を効率化する SaaS の提供をしており、顧客からはリレーションナルバンキングで想定されるような支援のニーズを感じている。私自身、前職が経済産業省で中小企業向けの金融政策などを担当していた。在籍時に中小企業向けアンケートを行ったところ、金融機関からの伴走支援について、役立っているという回答は約 20-30% だった。当社のお客様のお声を頂戴するため、毎日お客様と面談をしているが、小さい会社ほど金融機関の担当者が付かず、事業者として、いつどのように借入を申込めばよいかななど、様々な悩みを抱えているケースが多い。こうしたお客様から融資の依頼や、他の金融機関の紹介依頼をいただくことがあるが、現状の金融サービス仲介業では、こうしたニーズに対応できないという制約がある。リバランの観点から金融サービス仲介業を上手く活用していくことが、当社の日々の業務・経験から見てボイントだと考えている。
- ・ 預金等媒介業務では、顧客のために行う限りにおいては金融サービス仲介業には該当しないとされている。しかし現状、仮に銀行からの金銭の授受がなかったとしても、委託契約がある限りは、銀行のために行う業務と見なされている状況である。これは好ましくない状態と思われるのか、あるいは顧客のために行う媒介業務は一体何が想定されるのか、伺いたい。
- ・ リレーションシップ・バンクについては、事業性融資の推進等に関する法律が制定され、金融庁もその促進に注力している。他方、大手の金融機関の担当者に話を聞くと、優越的地位の濫用に対する懸念が示されることが多い。リレーションシップ・バンキングのもとで、金融機関が債務者企業の様々な情報を把握することになると、ホールドアップ問題が深刻になる。金融機関からの独立性がある仲介者がリレーションシップ・バンキングにかかわることで、優越的地位の濫用の問題を緩和できるのであれば、それは重要なことであると思う。
- ・ 預金等媒介業務については、銀行代理業として規制対象とされない業務は金融サービス仲介業として規制の対象としないというスタンスが取られているものと思う。

もっとも、銀行代理業と金融サービス仲介業を同列に扱うべきなのかを検討する必要があるようにも思われる。銀行の提供する商品・サービスを取り扱う以上、銀行と金融サービス仲介業者との間には何らかの契約関係が存在することになるが、そのことを前提として、金融サービス仲介者がどのようなサービスを提供しているのかに着目して規制のあり方を考えていく必要があるのではないか。

- ・ 川上委員のご説明で、自主性を持ってできるところに着目して金融サービス仲介業を選択されたというのは納得でき、そこに大きな価値があると思う。
- ・ 加毛先生のご説明を伺い、最終的には顧客の保護や、責任の所在と併せて、所属制、登録制という整理なのかと、改めて思った。仲介業者に対する規制は、金融庁自身の監督と所属制を組み合わせながら、仲介業者にガバナンスをきかせているのが現在のモデルだと考える。一方で、様々な金融商品・サービスの選択肢が広がる中、その選択のコントロールポイントは明確に顧客に近づいている。顧客が選択を行う前提の下でどのように顧客保護を行うかは、非常に重要なポイントだと思う。
- ・ ファイナンスについて、金融機関指向型という観点では色々と整理はされると思うが、今後は、1つが選択されて出される時代から、複数の金融機関から選ばれる時代になり、さらに経済社会が複雑化する中で、金融サービス仲介業が創設された背景にもある、色々な金融商品が横断的に選択される、多様な幅広いやり方が出てくるのではないかと想像する。
- ・ 本日も金融サービス仲介業において、幅広く金融機関や、金融商品を持つのは難しいという話もあったが、その難しいところと、顧客保護、どうやってガバナンスをきかせていくのか、両立するのはとても難しいことだと思う。
- ・ 当社も様々なことにチャレンジしているところだが、新しいことにチャレンジして、イノベーションが進むことには担保が必要である。法制度の中で守るべきところは守り、金融機関と事業者の間で責任の整理ができ、リスクベースでいろいろな判断できるような仕組みを作ることが重要だと思う。全てをカバーするのは難しいが、基本的な体系をまとめた上で、ルールベースの中で認める部分を作ることでイノベーションの出口を作つておくことが重要だと思う。そういった意味で、リレバンの件も一つだと思う。難しい商品を規制するのは、消費者保護の観点から非常に重要な論点だが、一方で、その間を仲介する事業者と金融機関がしっかりと制度設計を行い、説明責任を果たしたうえで、提案、商品提供ができるのであればよいと

思う。そういうリスクベースでのイノベーションの出口を作つておくことが重要である。

- ・ イノベーションを促進できるような余地を規制体系の中で確保しておくことは、情報の利活用にも密接に関連する問題であると考える。最初から全てがうまくいくという想定ではなく、失敗をする中で、それを教訓としてより良いものを作っていくという考え方が必要であるように思う。
- ・ 当社は、業務代行型かつ金融機関指向型の最たる企業、金融サービス仲介業者である。この法律ができた成り立ちと、5年近くが経過した現在地をどのように整理するのかは、非常に重要なと考える。
- ・ 当社は、それまで銀行の行員として派遣しかできなかつた業務が、金融サービス仲介業ができ銀行はアウトソースができるようになり、当時は数億円のビジネスだったが、今は20から30億円のビジネスになってきている。ただし、使い方については、最初の目的とは違う使い方で、BPOベンダーがビジネスを行い拡大していくことは、今後の評価や考え方が非常に大きな分岐点になるのではないかと思う。
- ・ 先ほどリスクベースとの話があったが、ビジネスの仕方が当初の想定と違うものになってきている、向き先、顧客指向型、金融機関指向型で違うものがあれば、事業者の方から意見を伺い、少しリスクについての解像度を上げてもよいのではないか。技術的に対応できている部分もあり、やはり当然に必要な部分もあると思うので、それに応じて具体的に必要が不要か、規制が重いかという議論をしないと、ざっくりと、保証金が高い、内部管理体制義務が重いだけでは、なかなか進んでいかないと思う。次回以降そういう議論ができれば良い。
- ・ 加毛先生に伺いたい。マネーフォワード社は、家計簿ビジネスで金融サービス仲介業制度を活用したいが、結局のところサブスク収入が当社の主要な収入源である。それを金融のアドバイスへの対価ではなく、純粋に家計の管理サービスの一環として提供しているので、ユーザーは、固定費の削減や、貯蓄習慣がついたと嬉しく感じられていると思っている。
- ・ 例えば、投資信託のオルカンや、住宅ローン、生命保険、できれば2,000万円ぐら

いのものを、このような量販店的なチャネルで提供したいと考えたときに、この3つの商品は、大きな規模があっても、すぐに儲かるわけではない。経済学的に言うと、かなり長期の完全競争が働いているようなデジタルサービスになっていると思っている。例えば、au フィナンシャルグループなどを見ると、携帯電話の契約があるから住宅ローンの金利が下げるなど、結局のところ、金融ではなく非金融を加えた、銀行的な表現では、総合的な取引によって元を取っている。言い方が適切でないかもしれないが、「備品」として金融商品がワークしていると考えている。それがないと顧客体験は充実しないが、それによって儲かるわけでもない。本業で儲かるための備品として、金融の取引、媒介が存在しており、この「備品型」をどう制度として捉えるかは、FinTech の本質的な問題だと思う。非常にコモディタイズされた商品ながら、非常に価値があるので、日本人は3割程度しか投資してなく、残りの7割の人達をインフレの時代に投資に誘導することに社会的な意義がある。ただし、それだけでは成立しないものをどのように商用化するかが議論の対象となっている。

- ・ 消費者が金融商品・サービスを必要とするのが他の消費行動と結びついた場合が想定されるところ、金融商品・サービスの提供をそれだけのものとして捉えるのが良いのかという点は意識しておくべきように思う。本日の報告との関係では、兼業として他に取扱っている商品・サービスに関連する情報の利活用について制度整備が必要なのではないかという問題にもかかわる。
- ・ 金融サービス仲介業が顧客指向型・コンサルティング型に特化して発達していく必然性はないと考えている。前回の会合でも、家電量販店型のサービス提供について紹介があったが、コンサルティング型ほどに顧客の利益を図るわけでないビジネスモデルはあるだろうと思う。金融商品には様々なものがあるところ、備品型の金融商品・サービスとして、大きなリスクはないが、消費行動との関係で重要な意味を持つ商品・サービスを取り扱う金融サービス仲介業もあってよいと思う。
- ・ ただ、法学研究者の立場からは、様々なタイプのサービスが、金融サービス仲介業という一つの業態として同じ規制の対象とされることに違和感がある。提供するサービスの内容に応じて規制の内容を区別していくことが望ましいのではないかと思う。
- ・ 事務局からの提案だが、金融サービス仲介業創設の理念型として色々な金融商品・

サービスを比較して説明・提供する類型の「顧客指向型」、「金融機関指向型」といったグラデーションのある類型の組込型金融・備品型、BPOベンダー的な形で金融機関の中に入り込んでいる類型の「業務代行型」に整理するのも良いかと考える。

- ・これらの類型で、それぞれに適した規制、例えば、顧客指向型だと金融商品を揃える必要があり、一方、組込型金融等は、金融商品一つひとつの詳しい説明よりも品ぞろえの中からどれを選択するのかというアドバイス・導線がむしろ重要かもしれない。
- ・金融機関指向型は、金融サービス仲介業、既存の仲介業のどちらに位置付けるのか、所属制に近い金融機関指向型をどう捉え直していくか課題がある。
- ・各ビジネスモデル・類型に基づいて、何が足りなくてうまくいっていないを少し吟味した方が良いと思う。

## 5. 閉会

以上をもちまして、本日の懇談会を終了いたします。活発なご議論をいただき、誠にありがとうございました。

以上