

金融担当大臣  
鈴木 俊一 殿

全国金融労働組合共闘会議  
議長 浦上 義人

## 要 請 書

この間、各金融業態で進められてきた自由化は、業態の垣根が取り払われ業界内・外での再編を加速させたことから、各業態ともに圧倒的な寡占化が進み、ガバナンスの低下が危惧される状況となっています。そして、業態を越えた過当競争のもとで、金融機関それぞれが持つ社会的役割をないがしろにした「利益第一」の経営政策が進み、金融業態は顧客と従業員を犠牲にする状況となっています。

金融機関の各経営は、表面上は「顧客第一」、「お客様のために」と強調していますが、一方で「サービスの向上」を理由に「収益力の強化」をめざし、AIなどを活用した業務の効率化を進めると同時に徹底した要員削減を進め、「合理化・効率化」と労働生産性の追求を強めています。こうしたことから、職場では圧倒的な要員不足の中で日常業務を進めることが強いられ、適切な顧客サービスを実践できない状況となっています。職場からは、「消費者のためになっていない」「仕事に矛盾を感じる」との声が多く出されるなど、産業の果たすべき役割とかけ離れた業務の実態に疑問を感じながら日々懸命に働いています。こうした収益を第一とした行き過ぎた経営政策は、貴庁が業務改善命令を発出した損害保険業界に生じた問題となって表れています。これらは、貴庁の「金融行政方針」にある「顧客本位の良質な金融サービスの提供」とは乖離していると言わざるをえません。全国金融共闘は、金融各業態が持つ真の意味での社会的役割を健全に果たせる金融機関への再生が必要だと考えています。

また、こうした収益第一の経営姿勢のもとで生じる個人責任の追求や人格否定とも言えるハラスメント行為により金融機関に働く者は心身ともに追い詰められていることから、精神疾患による長期療養者や期中退職者も増加しています。こうした経営姿勢や職場実態を十分ご認識いただいたうえで貴庁の役割発揮を求めます。

私たち全国金融共闘は、貴庁の監督指針をもとに、さらに職場の実態を直視した金融政策の運営を求めるとともに、日本経済の健全な発展に資する金融をめざす立場で、自由化・規制緩和路線を総括し、必要な見直しをはかるとともに、利用者保護を土台とした金融機関の法令順守と適正な職場運営を求め、下記事項に対する見解・説明を求めるとともに金融機関への指導を要請します。

### 記

1. 上記に記載した経営姿勢、職場状況などは、これまでの自由化・規制緩和路線によって生じており、国民・利用者に対する社会的役割を果たせていない実態となっていることは明らかなが、貴庁としてはどのように考えているか見解を求める。
2. マイナス金利政策に加え、長期化するコロナ禍によって、各金融機関は本業における収益基盤を損なう状況となり、本業以外に収益を求める状態となっている。こうしたことが、顧客へのサービス低下を招き、金融機関が本来果たすべき役割が軽視される状況になっている。こうした状況に対し、金融機関を保護する立場でもある貴庁としてどのように考えているのか見解を求める。
3. コロナ禍を契機に、各金融機関の職場ではテレワークがすすめているが、その環境整備が整っているとは言えず、コミュニケーションが不足する課題も明らかになるなど、個々人へ様々な負荷がかかっている。こうした状況について、貴庁としてどのように考えているか見解を求める。
4. 各金融機関が進める多様な商品販売について、説明義務及び適合性原則の遵守状況を調べ、信用失墜につながるノルマ的販売を行わないよう指導すること。
5. 「顧客本位」の貴庁方針の観点からも次のような金融商品の販売実態の改善指導を行うこと。
  - 投資信託・保険商品の販売にあたっては、手数料率の高い商品販売に偏重することなく、顧客の商品選択の自由を保障すること。
  - 消費者ローン・カードローンの販売にあたっては、適用金利・保証会社・保証料率を明示し、顧客の了解のもとで融資を行うこと。
  - カードローンの審査にあたっては、貸金業法の「総量規制」に準じた規制を行うこと。
  - 各種手数料（口座維持手数料、大量硬貨取扱手数料、当座預金の開設・勘定照合表の発行手数料、ATM硬貨預払料金など）の引き上げ又は新設は、優越的な地位利用の乱用と言わざるを得ない。「顧客本位」とは程遠い手数料設定を行わないよう、各金融機関へ指導すること。

以上