

考查において指摘した主な事例の根拠規定並びに具体的内容及び注意点

NO	項目 (根拠規定等)	具体的内容 ⇒注意点
1	顧客交付書面等 (金商業府令第 81 条、第 82 条、企業の反社会的勢力による被害を防止するための指針、金融先物取引業協会(以下、協会)の反社会的勢力との関係遮断に関する規則第 5 条)	取引参加者において、手数料や顧客に交付している規則等の一部が変更されていたにもかかわらず、顧客通知や交付書面への反映が行われていない事例や、口座開設時に顧客から取得する反社会的勢力の排除に関する確約書について、電子的な取得手続に不備があり、一部の顧客から確約を受けていない事例が認められました。 ⇒顧客に提供する情報については、常に最新の内容であることを確保するとともに、交付書面との整合性を図る必要があります。また、規則改正や手数料改定の際には、内容の反映漏れが生じることのないよう適時に見直しを図ってください。 ⇒また、犯罪による収益の移転防止に関する法律その他の関係法令等に基づき、顧客との間で確認書その他の合意文書を締結する場合には、当該書面の内容が関係法令等に適合していることを確認するとともに、電子的方法によりこれらを取得する場合には、リンク設定やシステム仕様を含め、対象となる顧客から漏れなく取得できる態勢を整備することが重要です。
2	顧客交付書面等 (金商業府令第 100 条)	取引報告書(契約締結時等交付書面)の記載事項について、「顧客が支払うこととなる金銭の額及びその計算方法」の記載漏れがありました。 ⇒「顧客が支払うこととなる金銭の額及びその計算方法」については、契約締結時等交付書面に直接記載する方法のほか、記載内容が複雑である場合、当該計算方法等を掲載したホームページの URL を記載する等、別途提供する方法が考えられます。また、取扱商品の追加又は廃止並びにサービス料金の変更等を行った際には、記載内容について適時に見直しを図ってください。
3	顧客交付書面等 (協会の金融先物取引業務取扱規則第 21 条第 2 項第 1 号、第 2 号)	取引報告書(契約締結時等交付書面)及び顧客が預託すべき証拠金を受領した旨を記載した証拠金受領書の記載事項について、「顧客が当該書面を受け取ったときは、その記載内容を確認すること」、「当該書面の内容に相違又は疑義があるときは、遅滞なく、記載の連絡先に連絡すること」の記載漏れがありました。 ⇒以上の記載事項は、左記規則で要件として定められており、省略することはできません。

NO	項目 (根拠規定等)	具体的内容 ⇒注意点
4	口座設定約諾書 (受託契約準則第5条第3項、第6条の2第3項、第6条の2の2第3項)	顧客から、TFX の定める取引口座設定約諾書の差入れを求めるべきところ、その内容を変更していました。 ⇒口座設定約諾書の内容を取引参加者等が変更することはできません。
5	口座設定約諾書 (受託契約準則第5条第3項、第6条の2第3項、第6条の2の2第3項、協会の金融先物取引業務取扱規則第9条第1項)	TFX が口座設定約諾書の変更を行った際は、新たな顧客に対して新様式の約諾書の差入れを求め、既存顧客については、新様式の約諾書への差換え又は変更契約の締結を求めるべきところ、変更前の旧様式の約諾書の差入れを受けていました。 ⇒TFX が口座設定約諾書の変更を行った際は、新たな顧客については新様式の約諾書の差入れを求めるとともに、既存顧客については、新様式の約諾書への差換え又は変更契約を締結することが必要です。
6	口座設定約諾書 (受託契約準則第5条、第6条の2、第6条の2の2、金融商品取引業者等向けの総合的な監督指針Ⅲ－2－7(1))	口座設定約諾書に関して、顧客に毎年差入れを求め、その都度システムに締結日を上書きしていたため、過去の締結日を速やかに確認することができませんでした。 ⇒口座設定約諾書は、取引口座の設定にあたって、両者の権利義務等を明確にするため、受託契約準則に基づき、顧客が取引参加者に差し入れる重要な書面です（電磁的方法も可）。口座設定約諾書の締結状況は、速やかに確認できるようにしておくことが必要です。
7	勧誘・説明態勢 (金融商品取引業者等向けの総合的な監督指針Ⅲ-2-3-2-1(1)①、②)	顧客属性等に即した適正な投資勧誘の履行に不十分な点が見られました。 ⇒顧客の知識、経験、財産の状況、投資目的及びリスク管理能力等に十分留意し、顧客属性に応じた適切な投資勧誘を行う必要があります。また、内部管理部門は、顧客属性等に照らし、適切な勧誘が行われているか等について検証を行うとともに、その実効性を確保するための態勢整備に努めることが必要です。勧誘の実態を把握する観点から、電話の通話録音や営業日誌等を活用し、顧客に対する勧誘状況を事後的に検証できる態勢を構築することも有効です。 ⇒また、高齢顧客に対する勧誘・販売については、例えば、一定の年齢基準を定めた上で、顧客本人の理解度や判断能力等を確認しながら説明、勧誘を行っているかといった観点から、実効性のある検証態勢を整備してください。

NO	項目 (根拠規定等)	具体的内容 ⇒注意点
8	顧客取引の管理 (金融商品取引業者等向けの総合的な監督指針Ⅲ-2-3-2-1(1)①、②、協会の金融先物取引業務取扱規則第19条)	顧客の取引実態のモニタリングを行うにあたり、ヒアリングを行う基準や実施要領を規程に定めていませんでした。あるいは、定めているものの、資力等の顧客属性を勘案せず一律の抽出基準に基づき行うため、取引実態を把握できる態勢ではありませんでした。また、モニタリングの実施結果を記録に残していませんでした。 ⇒顧客の取引実態のモニタリングに係る実施要領等の社内規程を定め、顧客属性等を踏まえた抽出基準に基づき顧客取引実態のモニタリングを行う必要があります。例えば、取引実態の抽出基準として、顧客口座ごとの売買損、評価損、取引回数、手数料の状況等があります。 ⇒モニタリングの実施結果及び顧客に確認した内容は記録に残し、取引実態を的確に把握するとともに、その状況を検証し、必要に応じて当該方法の見直しを行う等、その実効性を確保する態勢構築に努める必要があります。
9	営業員管理態勢 (金融商品取引業者等向けの総合的な監督指針Ⅲ-2-3-2-2(1)①、②)	営業員の勧誘実態の把握・検証のために導入している通話録音、営業日誌について、実効性のある活用が認められませんでした。通話録音に関しては、営業員の勧誘態勢の実態把握を行うための検証は行っておらず、また検証が行えるような管理態勢も構築されていませんでした。営業日誌に関しても、受注結果のみの記載に留まり、営業員による顧客へのアドバイス、顧客の反応等の具体的な記載、内部管理責任者による営業日誌記載内容の改善指導を行った記録がありませんでした。 ⇒勧誘実態の把握について、例えば、各営業拠点等の管理責任者が、顧客との直接面談等を行うなどによりその実態把握に努め、必要に応じて適切な措置を講じる必要があります。内部管理部门においては、勧誘実態等の把握に係る具体的な方法を定め、当該方法を役職員に周知徹底するとともに、その運用状況を適切に把握・検証し、必要に応じて当該方法の見直しを行うなど、その実効性を確保するための態勢を整備する必要があります。
10	営業員管理態勢 (金融商品取引業者等向けの総合的な監督指針Ⅲ-2-3-2-2(1)①ハ)	社用スマートフォンや SNS 等における連絡手段を含め、営業員と顧客との接触状況を適切に把握・管理し、勧誘行為の実態が検証可能な管理態勢となっていないませんでした。 ⇒近年、社用スマートフォンの普及に加え、電子メール、SNS 及びチャットツール等を利用した顧客とのコミュニケーションが拡大するなど、顧客との連絡手段は多様化しています。このため、営業員による顧客との連絡手段の利用に関するルールを明確に定め、役職員に対する周知徹底を図る必要があります。また、当該連絡手段の利用状況を継続的にモニタリングし、その適切性を検証するとともに、必要に応じて管理方法の見直しを行うなど、勧誘行為の適切性及び管理態勢の実効性を確保するための管理態勢を整備してください。

NO	項目 (根拠規定等)	具体的内容 ⇒注意点
11	ロスカット管理 (為替証拠金取引) (金商法第40条第2号、金商業府令第123条第1項第21号の2、受託契約準則第28条の7の2、協会の金融先物取引業務取扱規則第25条の3に関する細則)	ロスカット取引の取扱いその他必要な事項が社内規程として定められていませんでした。 ⇒ロスカット取引の取扱いその他必要な事項を社内規程として定めるとともに、取引所規則、協会規則及び自社が定めた基準に則り、ロスカットが適正に処理されていることを検証する必要があります。また、ロスカット執行状況について、定期的又は必要に応じて取締役会等に報告することも必要です。 【主な検証基準】 ・ロスカット監視間隔が適正か ・ロスカット処理後の証拠金維持率が適正か ・ロスカット判定時刻と執行時刻の差が適正か ・ロスカット監視間隔が設定時間を超過しているケースの有無及びその超過時間
12	ロスカット管理 (株価指数証拠金取引) (受託契約準則第28条の8)	TFXの受託契約準則第28条の8では、株価指数証拠金取引参加者等が個人との間で取引所株価指数証拠金取引を行おうとするときはロスカット取引を行うための十分な管理態勢を整備することを求めています。本事例では、実務上は店頭外国為替証拠金取引に係るロスカット要綱に準じて株価指数証拠金取引でもロスカット取引を実行していましたが、株価指数証拠金取引でのロスカット取引に関する規程等が定められていない状況でした。 ⇒ロスカット取引の取扱いその他必要な事項を取引システムや社内規程等に組み込むなど、十分な管理態勢を整備する必要があります。
13	ロスカット管理 (為替証拠金取引) (金融商品取引業等に関する内閣府令第123条第1項第21号の2、受託契約準則第28条の7の2、協会の金融先物取引業務取扱規則第25条の3に関する細則第5条)	ロスカット注文の適正執行について、定期的な検証に不十分な点がみられました。 ⇒ロスカット注文の適正執行については、例えば相場が急変した際、あるいはロスカット取引が集中して発生した際等において、執行が著しく遅延するなど適正な執行がされていない可能性があります。執行状況の検証に際しては、このような事象が発生していた場合には注意が必要です。
14	個人情報保護 (個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン(通則編)3-4-2)	セミナーで収集した来場者に係る個人情報の取り扱いに係る内部管理態勢が不十分な事例がみられました。 ⇒個人情報取扱事業者は、取得し、又は取得しようとしている個人情報のうち、個人データとして取り扱うことを予定しているものについて、漏洩等を防止するための必要かつ適切な安全管理措置を講じる必要があります。

NO	項目 (根拠規定等)	具体的内容 ⇒注意点
15	個人情報保護 (金融分野における個人情報保護に関するガイドラインの安全管理措置等についての実務指針Ⅲ_6-3)	個人情報の外部委託先との契約書において、必要な項目が満たされていませんでした。 ⇒個人情報の外部委託先との委託契約において盛り込むべき安全管理に関する事項は、左記のガイドラインでも示されており、漏れなく記載する必要があります。
16	個人情報保護 (金融分野における個人情報保護に関するガイドライン第10条、金融分野における個人情報保護に関するガイドラインの安全管理措置等についての実務指針Ⅲ_6-4)	個人情報の外部委託先に対し、定期的な安全管理措置の確認が行われていませんでした。 ⇒個人情報を外部委託するときは、外部委託先の監督として、委託契約上の安全管理措置の遵守状況を定期的にモニタリングする必要があります。特に、取引システムを外部委託している場合、顧客データへのアクセス管理の状況、及びシステムの運用状況等を監督することが左記のガイドラインでも求められています。 ⇒また、再委託（二段階以上の委託が行われた場合を含む）がある場合は、委託先の事業者が再委託先等の事業者に対して十分な監督を行っているかについても監督する必要があると、左記のガイドラインに定められています。
17	特定個人情報の管理態勢 (特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン（事業者編）（別添1）②-C-b、「（別冊）金融業務における特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン」に関するQ & A_Q6-5)	特定個人情報の取り扱いについて、具体的手法を社内規程に定めているにもかかわらず、当該規程に基づく持ち出し等の運用状況が記録されていませんでした。 ⇒取扱規程等に基づく運用状況を確認するため、利用実績を記録する必要があります。記録する項目としては、次に掲げるものが挙げられます。また、不要となった特定個人情報は廃棄する必要があります。廃棄までのフローを含めて事務点検をお願いします。 ・ 特定個人情報ファイルの利用・出力状況の記録 ・ 書類・媒体等の持ち運びの記録 ・ 特定個人情報ファイルの消去・廃棄記録 ・ 消去・廃棄を委託した場合、これを証明する記録等 ・ 特定個人情報ファイルを情報システムで取り扱う場合、事務取扱担当者の情報システムの利用状況（ログイン実績、アクセスログ等）の記録
18	広告審査体制 (金融商品取引業者等向けの総合的な監督指針Ⅲ-2-3-2-3(1)⑤)	広告等の審査部門における審査状況についてサンプル調査したところ、チェック表には確認した旨のチェックが付されているにもかかわらず、実際には、当該記載項目の記載漏れや、広告対象商品とは異なる商品にかかる事項が記載されている事例等が認められました。 ⇒広告審査に際しては、例えば末尾に記載しているディスクレーマー、リスクに関する事項等、定例的な記載内容の確認が形式的となる結果、記載漏れや誤記載が生じることがあります。反復継続して利用する場合は、例えば雛型を作成するなど、法定記載項目が遺漏する等のことがないよう、確認をお願いします。

NO	項目 (根拠規定等)	具体的内容 ⇒注意点
19	苦情処理態勢 (金融商品取引業者等向けの総合的な監督指針Ⅲ-2-5-1(2)②～⑤)	顧客から苦情を受付けたにもかかわらず、社内規程に基づく報告がなされておらず、また、記録が適切に保存されていないなど、勧誘態勢の改善や再発防止策の策定等に関する内部管理態勢が不十分な状況でした。 ⇒苦情等対処の担当者を適切に配置するとともに、主管部署及び担当者は、個々の役職員が抱える顧客からの苦情等の把握に努め、速やかに関係部署に報告を行う態勢を整備しなければなりません。また、苦情等に関し、社内規程等に基づき適正に業務が運営されるよう、研修その他の方策により社内に周知・徹底する等の態勢を整備することが必要です。
20	金融商品取引責任準備金 (金商法第46条の5、金商業府令第175条第1項)	金融商品取引責任準備金について、積み立てが行なわれていませんでした。 ⇒金融商品取引業者は金商業府令で定めるところにより、事業年度毎に、金融商品取引責任準備金を積み立てなければなりません。要積立額は、金商業府令で定める規則に則り期中の売買高等を元に算出します。
21	システムリスク管理態勢 (金融商品取引業者等向けの総合的な監督指針Ⅲ-2-8(1)⑨、⑪)	取引所為替証拠金取引及び取引所株価指数証拠金取引に係るシステム障害訓練が実施されていませんでした。 ⇒システム障害訓練は、全社レベルで、かつ、システムを外部委託しているときは外部委託先等と合同で、定期的の実施することが求められています。これに加え、外部委託先を含めた報告態勢及び指揮・命令系統を含めて態勢整備の状況を検証することが必要です。システムリスク管理の整備にあたっては、客観的水準にて判定できるものを根拠にて整備されていることが望ましいといえます。
22	システムリスク管理態勢 (金融商品取引業者等向けの総合的な監督指針Ⅲ-2-8(1)④、⑤)	取引参加者等の社内システムのIDについて、退職者や他部門への異動者が生じた際に、本来削除すべきところ、削除せずに残っていました。 ⇒役職員の権限に応じて、必要な範囲に限定されたアクセス権限を付与する必要があります。サイバー攻撃への未然防止の観点からも、ID・パスワードを適切に管理し、不要なIDは速やかに削除を行う等、実効性のある管理態勢を整備することが必要です。

NO	項目 (根拠規定等)	具体的内容 ⇒注意点
23	事務リスクに係る 内部管理態勢（内 部監査） （金融商品取引業 者等向けの総合的 な監督指針Ⅲ-2- 7(1)①二）	内部監査において、特定個人情報に係るファイルの保管場所及び保管 状況を確認するのみにとどまり、特定個人情報に係る運用状況に関す る監査が実施されていない事例が認められました。 ⇒事務リスクに係る内部管理態勢を適切に整備し、業務の健全かつ適 切な運営により、信頼性の確保に努めなければなりません。そのため に、内部監査については以下の点に留意する必要があります。 ・内部監査部門は、事務リスク管理態勢を監査するため、内部監査を適 切に実施しているか。 ・また、事務リスクの管理部門は、営業部店における事務管理態勢をチ ェックする措置を講じているか。 ・両部門は、適宜連携を図り営業部店の事務水準の向上を図っている か。