

金融商品取引業者等向けの総合的な監督指針(抄)

現 行	改 正 後
<p>Ⅲ. 監督上の評価項目と諸手続（共通編）</p> <p>Ⅲ－２ 業務の適切性（共通編）</p> <p>Ⅲ－２－５ 苦情処理態勢</p> <p>金融商品取引業者が顧客からの苦情や問合せに真摯に対応して顧客の理解を得ようとすることは、金融商品取引業者にとって投資者に対する説明責任を事後的に補完する意味合いを持つ投資者保護上重要な活動の一つであることから、金融商品取引業者による苦情処理態勢について例えば以下のような点に留意して検証することとする。</p> <p>（１）主な着眼点</p> <p>①～③ （略）</p> <p>④ フィードバック</p> <p>苦情等の内容は、正確かつ適切に記録・保存されるとともに、蓄積と分析を行うことによって、勧誘態勢や事務処理態勢の改善、再発防止策の策定等に十分活用されているか。</p> <p>（２） （略）</p>	<p>Ⅲ. 監督上の評価項目と諸手続（共通編）</p> <p>Ⅲ－２ 業務の適切性（共通編）</p> <p>Ⅲ－２－５ 苦情処理態勢</p> <p>金融商品取引業者が顧客からの苦情や問合せに真摯に対応して顧客の理解を得ようとすることは、金融商品取引業者にとって投資者に対する説明責任を事後的に補完する意味合いを持つ投資者保護上重要な活動の一つであることから、金融商品取引業者による苦情処理態勢について例えば以下のような点に留意して検証することとする。</p> <p>（１）主な着眼点</p> <p>①～③ （略）</p> <p>フィードバック</p> <p>苦情等の内容は、正確かつ適切に記録・保存されるとともに、蓄積と分析を行うことによって、勧誘態勢や事務処理態勢の改善、再発防止策の策定等に十分活用されているか。</p> <p><u>また、勧誘態勢や事務処理の改善や再発防止等の策定等に取り組んだ後に販売、契約した商品、取引に関する苦情相談等を確認し、当該取組みの効果を確認することとしているか。</u></p> <p>（２） （略）</p>
<p>Ⅳ. 監督上の評価項目と諸手続（第一種金融商品取引業）</p> <p>Ⅳ－３ 業務の適切性（第一種金融商品取引業）</p> <p>Ⅳ－３－３ 店頭デリバティブ取引業に係る業務の適切性</p> <p>Ⅳ－３－３－２ 勧誘・説明態勢</p>	<p>Ⅳ. 監督上の評価項目と諸手続（第一種金融商品取引業）</p> <p>Ⅳ－３ 業務の適切性（第一種金融商品取引業）</p> <p>Ⅳ－３－３ 店頭デリバティブ取引業に係る業務の適切性</p> <p>Ⅳ－３－３－２ 勧誘・説明態勢</p>

金融商品取引業者等向けの総合的な監督指針(抄)

現 行	改 正 後
<p>(1) ~ (4) (略)</p> <p>(新設)</p>	<p>(1) ~ (4) (略)</p> <p>(5) <u>通貨オプション取引・金利スワップ取引等を行う店頭デリバティブ取引業者の説明責任に係る留意事項</u> <u>上記(3)・(4)に該当しない場合でも、店頭デリバティブ取引業者が、例えば通貨オプション取引・金利スワップ取引等の店頭デリバティブ取引を行うときには、以下のような点に留意しているか。</u> <u>(注) 金融商品取引業者が、店頭デリバティブ取引と同様のリスク特性を有する取引(仕組債の販売等)を行う場合についても、準じた取扱いとしているかに留意するものとする。</u></p> <p>① <u>当該店頭デリバティブ取引の商品内容やリスクについて、例えば、以下のような点を含め、具体的に分かりやすい形で解説した書面を交付する等の方法により、適切かつ十分な説明をしているか。</u> <u>イ. 当該店頭デリバティブ取引の対象となる金融指標等の水準等(必要に応じてボラティリティの水準を含む。以下同じ。)に関する最悪のシナリオ(過去のストレス時のデータ等合理的な前提を踏まえたもの。以下同じ。)を想定した想定最大損失額について、前提と異なる状況になればさらに損失が拡大する可能性があることも含め、顧客が理解できるように説明しているか。</u> <u>ロ. 当該店頭デリバティブ取引において、顧客が許容できる損失額及び当該損失額が顧客の経営又は財務状況に重大な影響を及ぼさないかを確認し、上記の最悪シナリオに至らない場合でも許容額を超える損失を被る可能性がある場合は、金融指標等の状況がどのようになれば、そのような場合になるのかについて顧客が理解できるように説明しているか。</u> <u>ハ. 説明のために止むを得ず実際の店頭デリバティブ取引と異なる例示等を使用する場合は、当該例示等は実際の取引と異なることを説明しているか。</u></p> <p>② <u>当該店頭デリバティブ取引の中途解約及び解約清算金について、</u></p>

金融商品取引業者等向けの総合的な監督指針(抄)

現 行	改 正 後
	<p>例えば、以下のような点を含め、具体的に分かりやすい形で解説した書面を交付する等の方法により、適切かつ十分な説明をしているか。</p> <p>(注) 例えば、仕組債の販売の場合には、「中途解約」を「中途売却」と、「解約清算金」を「中途売却に伴う損失見込額」とそれぞれ読み替えるものとする。なお、下記ロ. について、中途売却に伴う損失見込額の試算が困難である場合でも、可能な限り、最悪のシナリオを想定した説明がされることが望ましい。</p> <p>イ. 当該店頭デリバティブ取引が原則として中途解約できないものである場合にはその旨について、顧客が理解できるように説明しているか。</p> <p>ロ. 当該店頭デリバティブ取引を中途解約すると解約清算金が発生する場合にはその旨及び解約清算金の内容（金融指標等の水準等に関する最悪シナリオを想定した解約清算金の試算額及び当該試算額を超える額となる可能性がある場合にはその旨を含む。）について、顧客が理解できるように説明しているか。</p> <p>ハ. 当該店頭デリバティブ取引において、顧客が許容できる解約清算金の額を確認し、上記の最悪シナリオに至らない場合でも許容額を超える損失を被る可能性がある場合は、これについて顧客が理解できるように説明しているか。</p> <p>③ 提供する店頭デリバティブ取引がヘッジ目的の場合、当該取引について以下が必要であることを顧客が理解しているかを確認し、その確認結果を踏まえて、適切かつ十分な説明をしているか。</p> <p>イ. 顧客の事業の状況や市場における競争関係を踏まえても、継続的な業務運営を行う上で有効なヘッジ手段として機能すること（注1）。</p> <p>ロ. 上記に述べるヘッジ手段として有効に機能する場面は、契約終期まで継続すると見込まれること（注2）。</p> <p>ハ. 顧客にとって、今後の経営を見通すことがかえって困難とするこ</p>

金融商品取引業者等向けの総合的な監督指針(抄)

現 行	改 正 後
	<p><u>とにならないこと(注3)。</u></p> <p><u>(注1) 例えば、為替や金利の相場が変動しても、その影響を軽減させるような価格交渉力や価格決定力の有無等を包括的に判断することに留意する。</u></p> <p><u>(注2) 例えば、ヘッジ手段自体に損失が発生していない場合であっても、前提とする事業規模が縮小されるなど顧客の事業の状況等の変化により、顧客のヘッジニーズが左右されたりヘッジの効果がそのニーズに対して契約終期まで有効に機能しない場合があることに留意する。</u></p> <p><u>(注3) ヘッジによる仕入れ価格等の固定化が顧客の価格競争力に影響を及ぼし得る点に留意する。</u></p> <p>④ <u>上記①から③までに掲げる事項を踏まえた説明を受けた旨を顧客から確認するため、例えば顧客から確認書等を受け入れ、これを保存する等の措置をとっているか。</u></p> <p>⑤ <u>不招請勧誘の禁止の例外と考えられる先に対する店頭デリバティブ取引の勧誘については、法令を踏まえたうえ(注)、それまでの顧客の取引履歴などによりヘッジニーズを確認し、そのニーズの範囲内での契約を勧誘することとしているか。</u></p> <p><u>(注) 不招請勧誘の禁止の例外とされている「外国貿易その他の外国為替取引に関する業務を行う法人」(金商業等府令第116条第2号)には、例えば、国内の建設業者が海外から材木を輸入するにあたって、海外の輸出者と直接取引を行うのではなく、国内の商社を通じて実態として輸出入を行う場合は含まれるが、単に国内の業者から輸入物の材木を仕入れる場合は含まれないことに留意する必要がある。</u></p> <p>⑥ <u>顧客の要請があれば、定期的又は必要に応じて随時、顧客のポジションの時価情報や当該時点の解約清算金の額等を提供又は通知する等、顧客が決算処理や解約の判断等を行うために必要となる情報を適時適切に提供しているか。</u></p> <p>⑦ <u>当該店頭デリバティブ取引に係る顧客の契約意思の確認につ</u></p>

金融商品取引業者等向けの総合的な監督指針(抄)

現 行	改 正 後
<p>(5) ~ (8) (略)</p> <p><u>XI. 監督上の評価項目と諸手続 (金融商品仲介業者)</u></p> <p>XI-1 業務の適切性 (金融商品仲介業者)</p> <p>金融商品仲介業者の業務の適切性については、Ⅲ-2 (Ⅲ-2-6 (1) ②を除く。) 及びⅣ-3-1 (Ⅳ-3-1-2 (2)、Ⅳ-3-1-3 (1) 及び (2) 並びにⅣ-3-1-6を除く。) に準ずるほか、金商法第66条の18に規定する説明書類については、以下の点に留意して検証することとする。</p> <p>なお、Ⅳ-3-1-2 (4)の債券とは、金商業等府令第 281 条第7号に規定する有価証券をいい、同 (4) ③イ及びロの理論価格、並びに同 (4) ③ロ及びニの社内ルールについては、委託金融商品取引業者等において算出又は策定したものを使用することができるものとする。</p> <p>(1)・(2) (略)</p>	<p>いて、<u>契約の内容・規模、顧客の業務内容・規模・経営管理態勢等に見合った意思決定プロセスに留意した意思確認を行うことができる態勢が整備されているか。</u></p> <p><u>例えば、契約しようとする店頭デリバティブ取引が顧客の今後の経営に大きな影響を与えるおそれのある場合、当該顧客の取締役会等で意思決定された上での契約かどうか確認することが重要となることに留意する。</u></p> <p>(6) ~ (9) (略)</p> <p><u>XI. 監督上の評価項目と諸手続 (金融商品仲介業者)</u></p> <p>XI-1 業務の適切性 (金融商品仲介業者)</p> <p>金融商品仲介業者の業務の適切性については、Ⅲ-2 (Ⅲ-2-6 (1) ②を除く。)、<u>Ⅳ-3-1 (Ⅳ-3-1-2 (2)、Ⅳ-3-1-3 (1) 及び (2) 並びにⅣ-3-1-6を除く。)</u> <u>及びⅣ-3-3-2 (5) (店頭デリバティブ取引と同様のリスク特性を有する取引 (仕組債の販売等) に係る部分に限る。)</u> に準ずるほか、金商法第66条の18に規定する説明書類については、以下の点に留意して検証することとする。</p> <p>なお、Ⅳ-3-1-2 (4)の債券とは、金商業等府令第 281 条第7号に規定する有価証券をいい、同 (4) ③イ及びロの理論価格、並びに同 (4) ③ロ及びニの社内ルールについては、委託金融商品取引業者等において算出又は策定したものを使用することができるものとする。</p> <p>(1)・(2) (略)</p>