

平成 25 事務年度 金融商品取引業者等向け監督方針

金融商品取引業者等向けの監督事務の基本的考え方等を体系的に整理した「金融商品取引業者等向けの総合的な監督指針」では、監督に当たっての重点事項を明確化するため、事務年度毎に監督方針を策定・公表することとしている。

本事務年度においては、下記の通り、「今後の金融監督の基本的考え方」に即し、①市場仲介機能等の適切な発揮、②リスク管理と金融システムの安定、③顧客保護と利用者利便の向上の 3 点を重点分野と捉え、金融商品取引業者等との率直かつ深度ある対話に努めつつ、金融商品取引業者等の監督に当たることとする。

なお、本監督方針は、平成 25 年 9 月時点の金融商品取引業者等を取り巻く情勢等を踏まえて作成したものであり、必要に応じ見直すこととする。

1. 金融資本市場を取り巻く環境と今後の金融監督の基本的考え方

(1) 金融資本市場を取り巻く環境及び金融商品取引業者等に求められる役割

我が国は、東日本大震災からの復興を前進させるとともに、日本経済の再生のため、デフレからの早期脱却に向けて、成長と富の創出の好循環を生み出し、「強い経済」を取り戻すことに全力で取り組んでいるところである。

輸出環境の改善や経済対策、金融政策の効果などを背景に、足下の経済状況は、マインドの改善にも支えられ、次第に景気回復へ向かうことが期待されている。その一方、欧州政府債務問題や、米国の政策動向による影響、中国経済の先行き等、海外の経済状況や金融資本市場の動向には引き続き留意する必要がある。

金融商品取引業者等においては、こうした市場環境の変化も踏まえ、適切かつフォワード・ルッキングなリスク管理に努めると共に、市場の担い手として、市場仲介機能の適切な発揮や金融商品の公正な価格形成に貢献し、我が国の金融市場に対する投資者の信認を高めることにより、金融市場の発展、更には我が国の経済の発展に寄与していくことが求められている。

また、平成 25 年 6 月に閣議決定された「日本再興戦略」においては、経済成長に必要な成長資金の供給拡大へ貢献することが求められている。成長資金の円滑な供給の観点から、金融商品取引業者等は、適切な内部管理態勢の下で、積極的に資金需要者と資金供給者を仲介する役割（以下「金融仲介機能」という。）が期待される。

平成 26 年 1 月には、自助努力による家計の安定的な資産形成を支援するとともに、「貯蓄から投資へ」という流れを促進し、成長資金の供給を拡大する観点から、少額投資非課税制度（NISA）も導入される。

このような中、金融商品取引業者等は、適合性原則の趣旨に則り、顧客本位の目線に立って中長期的な資産形成に資するような商品を開発・提供しつつ、顧客の生活設計やマネープランを踏まえた資産形成という観点に基づくコンサルティング機能を発揮することが求められるとともに、成長資金の供給拡大に貢献していくことが期待される。

以上のような観点を踏まえ、各金融商品取引業者等において、自らが果たすべき役割を十分に認識するとともに、内外の急激な社会・経済の変化等にも対応するため、経営陣が責任ある経営判断を迅速に行う重要性が増している。同時に、各種のリスクを的確に把握した上で、5～10年後を見据えた中長期の経営戦略を検討することが重要である。

(2) 監督当局の取組姿勢等

上記のような認識の下、監督当局においても、各金融商品取引業者等が経営陣による適切なリーダーシップの下、ガバナンスやリスク管理態勢等の整備を行うとともに、金融商品取引業者等のビジネスモデルの持続可能性などについても適切な検証を行い、短期及び中長期の経営戦略を描くことができているかを確認していく。

また、本事務年度の金融監督に当たっては、ベター・レギュレーション（金融商品取引業者等との率直かつ深度ある対話、対外的な情報発信、内外の金融経済情勢に関する情報の共有・連携、行政対応の透明性・予測可能性の向上等）の一層の深化を図ることを基本に、引き続き、以下のような取組姿勢で臨むこととする。

金融行政においては、規制だけで対応しようとする規制の歪みや過剰規制を招き、実体経済にも悪影響を及ぼしかねないことも踏まえ、金融機関の自己規律の向上と監督当局の監督能力の向上を前提に、中長期的に規制コストを低減させつつより質の高い監督行政を目指していく。

① リスク感応度の高い行政

現在考え得るリスクに的確に対応していくため、マクロ経済、金融資本市場の動向をより深く把握した上で、それらが金融商品取引業者等の健全性等に与える影響について認識・分析を深め、個々の金融商品取引業者等や金融システムに蓄積するリスクをフォワード・ルッキングに特定・把握する。また、モニタリングのオンサイト・オフサイトの一体化の推進等により、リスクの早期把握に努めつつ、限られた人的資源を的確かつ有効に活用しながら、より一層リスクベースの監督を推進する。

加えて、不測の事態が発生した場合にも金融機能の維持・確保を図るためには、東日本大震災等の経験や、最近までのシステム障害の実例等も踏まえ、金融商品取引業者等の業務継続計画において主要なリスクを十分に想定し、必要な計画の見直し・訓練の実施を行っているか等について確認することも重要である。さらに、金融サービスの根幹であるシステムについては、問題が生じた場合に国民生活・経済に大きな影響を与えることを踏まえ、平時より、障害発生時のリスク管

理態勢のあり方等について、各金融商品取引業者等に自主点検を促し、監督当局としても感度を高めてモニタリングすることが重要である。

② 国民の目線・利用者の立場に立った行政

顧客保護や利用者利便の一層の向上に向け、国民の目線・利用者の立場に立った行政対応に努める。特に、M R I 問題等を踏まえたモニタリングの強化、A I J 問題を踏まえた再発防止策の徹底や、投資者保護基金により顧客資産の分別管理義務違反に起因する弁済困難の認定が行われた事案等を踏まえた分別管理の徹底、システム障害対策等、顧客保護に直結する分野については重点的に確認していく。

③ 将来を見据えた行政

短期的な対応にとどまらず、国際的議論の動向も十分把握しつつ、環境変化を展望するとともに、我が国金融商品取引業者等が抱える共通の構造的課題（本業による収益力の強化等）も念頭に置きつつ、中長期的な対応も並行して行う、将来を見据えた行政対応に努める。

④ 金融商品取引業者等の自主的な経営改善・経営判断に資する行政

金融商品取引業者等との率直かつ深度ある対話や情報発信等を通じ、金融商品取引業者等の自主的な経営改善・経営判断に資する行政対応に努める。M R I 問題やA I J 問題、公募増資に関連するインサイダー取引の問題等をみても、我が国の金融市場に対する信認の向上には、監督当局による取組みのみならず、金融商品取引業者等が自らの公共的な役割を強く自覚し、不断に努力していくことが必要である。

監督当局としては、意見交換等を通じて他の金融商品取引業者等の自主的・先進的な取組みを紹介すること等により、各々の金融商品取引業者等が、市場仲介機能等の発揮やリスク管理の充実、顧客保護・利用者利便の向上等に自主的かつ積極的に取り組むことで金融業界全体のレベルの向上につながるよう努める。

また、監督に当たっては、このような取組姿勢に加えて、以下の点にも留意する。

- ・証券取引等監視委員会等の関連部署、自主規制機関及び日本銀行と一層緊密な連携を図るほか、多国間監督カレッジ等を通じた海外当局との連携や、国際基準設定主体への積極的な貢献や適時適切な情報交換に努める。特に、金融庁及び証券取引等監視委員会において、よりの確かつ効果的な監督・検査が行われるよう、証券取引等監視委員会との間で、これまで以上に緊密かつ迅速に情報共有を行うとともに、意見交換等を行っていく。また、市場が円滑かつ公正に機能するためには自主規制機関の役割も重要であり、自主規制機関に対し、自主規制機能の更なる強化及びその適切な発揮に向けて取り組んでいくよう求めていく。
- ・報告や資料提出の必要性について年一回定期的な点検を行うなど、金融商品取引

業者等の負担軽減にも配慮する。ただし、MRI問題等の発生を踏まえ、モニタリングの強化を行う観点から、必要な範囲で報告や資料提出を拡充することも検討する。

- ・専門的人材の育成・確保や研修の充実、海外監督当局との人材交流などを通じ、職員の資質向上に取り組む。

2. 市場仲介機能等の適切な発揮

金融商品取引業者等は、投資者や資金調達者が市場にアクセスする際において、市場仲介者として機能することにより、円滑な取引を可能とする役割を担っている。これらの役割は、金融商品取引業者等が市場において果たすべき中核的な役割であり、高い公共性が求められている。適切な利用者保護を図りつつ信頼性の高い業務を遂行し、市場仲介機能の適切な発揮や金融商品の公正な価格形成への貢献等により、我が国の金融市場に対する投資者の信認を高め、金融市場の発展、更には我が国の経済の発展に寄与していくことが求められている。

また、経済成長に必要な成長資金の供給拡大への貢献が求められる中、金融商品取引業者等には、成長可能性のある企業を発掘し、資金調達に向けてサポート・仲介を行うなど、積極的な金融仲介機能の発揮が期待される。

同時に、金融商品取引業者等は、近時に顕在化した公募増資に関連したインサイダー問題やLIBOR事案等も踏まえ、引き続き、法令等遵守意識や職業倫理の向上に向けて、業界全体として不断の努力を重ねる必要がある。

こうした観点を踏まえ、金融商品取引業者等に対し、以下の観点から監督を行う。

- ① 市場仲介機能を適切に発揮できるよう、各種の内部管理態勢を適切に整備しているかについて検証する。
- ② 経済成長に必要な成長資金の供給の拡大に貢献するため、適切な内部管理態勢の下で、積極的に金融仲介機能を発揮していくことについて、前向きに取り組むよう、促していく。
- ③ NISAが幅広く利用され、定着していくよう、制度趣旨を踏まえた金融商品の提供に取り組むとともに、適切な勧誘・販売態勢を構築しているかについて検証する。
- ④ 顧客情報は金融商品取引及びその仲介の基礎をなすものであり、個人情報保護の観点からも、その厳格な管理を徹底する必要がある。また、金融商品取引業者等においては、公募増資等に際して行われた法人関係情報を利用したインサイダー取引が、金融市場に対する内外の投資家の信認を傷つけるなど深刻な影響を与え、改正金融商品取引法（平成25年6月13日成立）においてインサイダー情報の伝達・取引推奨行為に対する規制が導入されるに至ったことを十分に認識し、法人関係情報の管理を一層厳格に行うよう徹底する必要がある。

こうした観点から、情報セキュリティ管理等に係る内部管理態勢の整備や、役員による不正行為（情報漏えい・インサイダー取引等）の防止に向けた職業倫理の強化や法令等遵守意識の涵養等について、経営陣が主導性をもって取り組んでいるかを検証する。また、法人関係情報に係る一斉点検の対象となった金融商品取引業者等における改善策等の取組み状況はもとより、他の金融商品取引業者等においても、法人関係情報の管理が徹底されているかについて検証する。

具体的には、i) 引受部門等のイン部署から機関投資家営業部門等のアウト部署への情報伝達は最小限となっているか、ii) アウト部署において法人関係情報の管理が厳正に行われているか、iii) アウト部署において法人関係情報を保有する場合に情報取得者がその重要性を十分に認識できるよう対応しているか、iv) 機関投資家等との接触にあたって不適切な情報伝達が行われていないか、v) 通信記録の検証など内部管理部門のモニタリングが適正に行われているか、vi) 採用・育成・評価にあたっての遵法意識の重視や、コンプライアンス研修の強化など、金融商品取引業者等において企業文化として職業倫理が徹底されているか、等について重点的に検証していく。

⑤ 証券取引が不正に利用されることを防ぐための態勢が整備されているか、以下の点について検証する。

i) マネー・ローンダリング、テロ資金供与の防止に向けて、平成25年4月に改正犯収法（犯罪による収益の移転防止に関する法律）が施行されたことを踏まえ、取引時確認や確認記録・取引記録の作成・保存、疑わしい取引の届出等を適切に実施するための態勢が整備されているか。

さらに、マネー・ローンダリング、テロ資金供与の防止に対して金融商品取引業者が組織的に取り組むため、関係部門間での横断的な協力態勢や、情報を共有する態勢が整備されているか。

ii) 経営陣を含めた組織全体で、反社会的勢力を金融取引から排除するとの強い意識を持って、反社会的勢力との関係遮断に向けた態勢整備等の適切な取組みを行っているか。特に、財務内容や資金繰り等が悪化している中小の金融商品取引業者等に対する資金提供者等に、反社会的勢力が関与していないか。

また、平成25年2月より稼動している日本証券業協会の「反社情報照会システム」を、証券会社が的確に利用しているか。

⑥ 昨今、LIBORの不正操作問題に国際的な注目が集まっているが、金融市場における重要な指標の信頼性を損なうことがあってはならない。金融商品取引業者等において、指標金利に係る不適切な働きかけ等の行為を防止するための態勢が整備されることが重要であり、こうした観点からも、各金融商品取引業者等の内部管理態勢について、確認していく。

3. リスク管理と金融システムの安定

金融商品取引業者等の収益環境は、平成24年11月以降の株式市場の活況により委託手数料が増加しているほか、投資信託への資金流入が増加傾向にあること等から、足元では改善も見られるものの、海外の金融・経済動向など金融市場を取り巻く環境に引き続き留意を要する中、金融商品取引業者等においては、質の高いリスク管理を徹底することが重要である。

併せて、足元の業績が改善している現状においてこそ、経営者自身が、経営上の重要課題を認識し、中長期的な視点に立った持続可能なビジネスモデルの構築に向けて取り組んでいくことが重要である。

監督当局としては、大規模証券会社グループの監督に際しては、特に現下の金融経済情勢も踏まえて、万全の監督対応を行っていく。併せて、収益力向上のための取組みや、海外戦略も含めた中長期的な経営戦略について、必要に応じて経営陣と議論を行うとともに、更なる検討を促していく。

また、中小証券会社等については、金融経済情勢の急変等の可能性も踏まえ、財務基盤や資金繰りへの影響について注視するとともに、経営戦略について必要に応じて経営陣と議論を行う。

(1) 証券会社グループ全体の統合的なリスク管理の促進

- ① 内外の金融システムにおいて大きなプレゼンスを有している大規模証券会社グループ等（国内大手証券会社及び大手外資系証券会社等）については、現下の金融経済情勢や、証券会社の流動性にも影響を及ぼしかねない国際的な金融規制に係る議論の動向を踏まえ、日本銀行や海外当局とも密接に連携しつつ、引き続き、外貨も含めたグループ全体の流動性リスク管理に万全を期すよう求めていく。

また、大規模証券会社グループ等において、流動性リスク管理を含む全般的なリスク管理が市場関係者等に適切に受け止められるよう、自主的に、できる限り分かり易く、対外メッセージを発信していくことを懇願していく。

- ② 証券会社グループに対する連結監督・規制の対象となる特別金融商品取引業者等及び指定親会社に係るグループについて、引き続き、グループ全体の経営実態の適時・的確な把握に努める。また、グループ全体の統合的なリスク管理態勢の整備状況に加え、グループ・ベースでのデータ集計能力向上に向けた態勢整備の状況及びテール・リスクを適切に把握するためのストレステストの適切な実施とストレステスト結果の経営での活用状況等について重点的に検証する。

特に、国際的に活動し、大規模で複雑な業務を行う証券会社グループについては、グループ一体のガバナンス態勢を構築しつつ、国内・海外の金融・経済動向や、国際的な規制動向などが、自社グループひいては金融システムに与える影響にも配意し、グループ全体での各種リスク管理を適切かつ的確に行っていくことが必要であることから、より一層深度ある監督を行っていく。その際

には、国際的に活動し、大規模で多様な業務を行う外国の金融機関のリスク管理態勢も十分に踏まえつつ、本邦の当該金融機関のリスク管理態勢の強化を促していく。

また、フォワード・ルッキングな観点から、財務の健全性・リスク管理をより詳細にモニターしていくため、検査部局との緊密な連携の下で、オンサイト・オフサイト一体となったモニタリングを実施・強化する。なお、金融安定理事会（FSB）等の国際的な議論を踏まえ、国際的に活動し、大規模で複雑な業務を行う金融機関について、①業務部門、リスク管理部門・財務部門、内部監査部門の各々の適切な機能に支えられた内部統制及びグループ・ガバナンスの強化、②経営判断におけるストレステスト結果活用の促進、③資本政策策定態勢の整備、④適切なデータ集計能力を確保するための経営情報システム（MIS）の強化、⑤リスク管理・内部監査担当役職員の能力向上、⑥再建計画の策定等の取組みを進めるよう促していくとともに、当局においても、平成25年6月に成立した改正預金保険法の内容も踏まえつつ、処理計画策定に向けた取組みを進めていく。

上記の観点以外にも、大規模金融機関に対する監督手法の高度化について国際的に活発な議論が行われていること等を踏まえて、不断に監督手法の高度化に取り組んでいくとともに、必要に応じて、大規模で複雑な業務を行う金融グループに対し監督上求めるべき事項等をさらに明確化していくことも検討する。

また、引き続き、国内経済の動向のみならず、海外の金融市場、実体経済の動向が金融システムに与える影響にも配意しながら、日本銀行とも十分連携しつつ、金融システム全体が持続的・安定的に発展することが見込めるかというマクロ・プルーデンスの視点から分析・対応を継続していく。

（2）中小の証券会社（国内・外資系）、投資運用会社等の経営リスクへの備え

① 中小の証券会社（国内・外資系）や投資運用会社等については、金融経済情勢の急変等の可能性も踏まえ、より質の高いリスク管理の徹底を求める。併せて、経営の健全性を確保していくため、引き続き早期警戒制度を的確に運用するほか、ビジネス・モデルや直近の業況等を一覽的に把握し、業界横断的・時系列的な分析を行う。

② 特に、中小の証券会社（国内・外資系）や投資運用会社等に、財務内容の悪化や資金繰りの困難化等の兆候が見られた場合には、裏付けのある実現可能な経営改革、収益改革の策定、資金繰り改善策の対応状況等につき、速やかに検証する。

さらに、顧客財産の保全状況について細心の注意を払い、分別管理・区分管理に係る態勢が適切に整備されているか等を重点的に検証するほか、反社会的勢力や金融商品取引業者等としての健全な経営を行う意識や能力が欠如している者等が、資金の提供者等として経営に関与してくるおそれがあることに十分に留意して、動向を注視していく。

こうした対応に当たっては、財務内容の悪化や資金繰りの困難化等の兆候が見られる証券会社等に関し、日本証券業協会及び投資者保護基金等との更なる連携強化を進め、問題の早期把握に努める。

また、足元の海外の金融経済情勢に鑑み、外資系の中小証券会社の母国における本体の経営状況等についても注視していく。

(3) 各種ファンドへの対応

将来のリスクの顕在化を見越した早めの対応を行っていくため、ファンド・モニタリング調査を引き続き実施するなど、ヘッジファンドを含む各種ファンドに関する募集・運用等の実態把握に取り組む。

4. 顧客保護と利用者利便の向上

金融機関における顧客保護・利用者利便の向上は、国民経済の健全な発展に資するだけでなく、金融機関に対する国民の信頼性向上を通じて、我が国金融システムの安定に資するものである。金融商品取引業者等においては、経営陣が主導性を十分に発揮して、頑健な業務体制を構築するとともに、顧客保護の徹底による安心・信頼を確保しつつ、これをベースに、顧客のニーズを的確に反映し、創意工夫を凝らした金融商品・サービスを提供して各々の競争力を高め、我が国市場の健全な発展に資するよう努める必要がある。

特に、顧客保護に関するコンプライアンスは、形式的に法令等を遵守するだけでは足りず、法令等の趣旨・目的を十分に理解した上で、公共性が高く信頼性が求められる金融商品取引業者等として、顧客や社会の求める水準を認識し、その期待に応えていくことが重要である。

そのためにも、まずは、顧客の属性（知識、経験、財産の状況、目的等）に照らして、販売・勧誘を行うことが適当な金融商品等であるかを的確に検討・判断し、金融商品等の開発を行うことが必要である。その上で、金融商品等の販売・勧誘に際し、顧客の属性に応じた適切かつ柔軟な説明を行うことが不可欠である。また、販売後の顧客からの相談や苦情については、顧客の潜在的ニーズを掘り起こす機会でもあると認識し、適切かつ積極的に対応することも必要である。

以上を踏まえ、本事務年度においては、金融商品取引業者等による顧客保護・利用者利便の向上に向けた以下の取組みについて重点的に検証する。

その際、金融商品取引業者等の自主的な取組みを尊重し、インセンティブを重視する監督に努める。併せて、金融商品取引業者等が、①どのような経営方針の下で、どのような金融商品・サービスをどのような属性の顧客に提供しようとしているか、②短期的な利益追求や利益相反などにより、歪んだインセンティブに動機付けられていないか、③経営方針が営業現場で徹底されているかを経営陣を含め内部でチェックする態勢が整備されているか、についても注意を払う。

また、近時に発生したMR I問題等の一連の不祥事案を踏まえ、モニタリング体

制の強化や情報分析の高度化を図り、限られた人的資源を的確かつ有効に活用しながら、より一層リスクベースでの監督を推進する。

(1) 販売態勢等

金融商品取引業者等は、金融商品の販売・勧誘に当たって、単に法令や自主規制規則を遵守すれば足りるということではなく、顧客目線に立って分かりやすく説明し、顧客が商品性・リスク特性等を真に理解できるよう努めることが重要である。

金融商品取引業者等の販売・勧誘のあり方に関し、投資者等から金融庁等に寄せられる情報等も踏まえ、定期的及び必要に応じ、各業者から詳細なヒアリングを実施すること等を通じ、各業者の販売・勧誘・フォローアップ態勢等の実態把握に努めるとともに、その結果を踏まえ、各業者に対し改善を強く促していく。

こうした観点も踏まえ、金融商品取引業者等において、顧客から信頼され、長期的な関係を構築できるよう、顧客目線に立った営業を徹底するよう促していく。

- ① 投資信託、仕組債及びデリバティブ等のリスク性商品（為替デリバティブ商品を含む）の販売において、不招請勧誘規制の法令遵守状況を含め、それぞれの顧客の属性に配慮した勧誘・説明態勢となっているかについて、勧誘・説明態勢に係る監督指針も踏まえつつ、重点的に確認する。特に、
 - i) 開発・勧誘・販売する商品のリスクの所在、複雑性や特性に応じて、販売が適当な対象顧客を分類するなど、適切な販売のための事前検討を行うとともに、販売後であっても、顧客からの苦情や、リスク変動の状況等を踏まえて、販売対象の顧客の分類を変更するなど、適時適切に販売戦略の再検討がなされているか、
 - ii) リスクの所在や特性等に関し、顧客が正しく理解し的確な判断を行いうるよう、顧客の知識、経験、財産の状況、投資目的等に照らして、それぞれの顧客にとって適切でわかりやすい資料を提供するなど、適切な説明を行っているか（特に、商品特性や価格の変動要因等に係るリスク特性、販売・解約等に当たっての手数料、信託報酬をはじめとする費用、分配金の一部又は全部に元本の取崩しが含まれている場合があること等、顧客の投資判断に影響を及ぼす事項について適切な説明を行っているか、また、投資信託の乗換えにあたっては、これらの説明を丁寧に行い、顧客にとって不必要な乗換えとならないよう留意しているか）、
 - iii) 特に、高齢の顧客については、これまでの投資経験が十分であったとしても、短期的に投資判断能力が変化する場合や、視力や聴力などの低下により契約内容について十分な理解が困難となる場合等があることを考慮し、顧客の立場に立ってこまめに相談に乗るとともに、商品性・リスク特性について顧客の理解が確保されるためのきめ細かな取組みや、トラブルの未然防止・早期発見に資する取組みを、勧誘開始時、受注、約定連絡、約定後のモ

ニタリングの各段階において、対面、電話、店頭といった各販売チャネル毎に行っているか、

- iv) 顧客が説明内容を理解したかどうかを確認するチェックシートを必要に応じ作成・徴求しているか、
 - v) 注意喚起文書を配布しているか、
 - vi) 営業部員や役職員の給与・賞与体系が短期的な収益獲得に過度に連動した成果主義に偏重していないか、
 - vii) 手数料収益の獲得に傾注した営業体制や商品構成になっていないか、
 - viii) 投資信託等のトータルリターンの通知制度に関し、日本証券業協会等における自主規制規則の改正を踏まえ、システム対応など同制度導入に向けた態勢整備に取り組んでいるか、
- 等について重点的に検証する。

② 平成26年1月から、少額投資非課税制度（NISA）が導入される予定であり、投資知識・経験の浅い顧客による利用が予想されることから、NISAを利用する顧客に対する金融リテラシーの向上のための取組みや説明態勢の整備、制度の趣旨を踏まえた金融商品等の提供に関し、平成25年8月に改正した監督指針を踏まえた運用がなされているか注視していく。

③ 金融機関と投資者との関係は、商品を販売してしまえば終わるというのではなく、商品の販売後の丁寧な顧客管理（アフターケア）も、投資者との信頼関係の確保のためには不可欠である。

とりわけ、投資商品の価格変動に影響を及ぼす市場動向や発行体の信用力の変化等について、顧客へ適時・的確にわかりやすい情報を提供（投資信託においては、投資信託委託会社から販売業者等への情報提供も含む）し、投資者の理解を深め、投資判断をきめ細かくサポートしていくこと等も重要である。中でも、高齢の顧客については、短期間に投資判断能力が変化する場合もあり、顧客の立場に立ってこまめに相談にのるなど、特に丁寧なフォローアップが不可欠である。

こうした観点から、顧客目線に立った適切な顧客管理が行われるよう促していく。

（2）苦情・相談処理態勢

顧客からの金融商品・サービスへの信認を確保し、顧客ニーズを積極的に業務運営に生かしていく上で、相談・苦情等に対する主体的で適時適切な対応は極めて重要である。こうした観点から、適切な窓口の整備、相談・苦情等の原因分析、社内における情報共有、再発防止策の策定・周知、その実施状況のフォローアップ等が、経営陣が関与する形で適切に行われるよう内部管理態勢が整備されているかについて確認する。

また、金融ADR制度において、i) 金融商品取引業者等が必要な情報を積極的に開示するなど、迅速な紛争解決に向けて誠実な対応がとられているか、ii) 全国で利用しやすい態勢が整備されているか、iii) 顧客から相談等があったときに必要に応じてADRを紹介しているか、iv) 特に当事者間の話し合いでは顧客の納得が得られない場合や、損害賠償金額の確定が困難である場合には、改めてADRの説明を行っているか、等について確認する。

こうした観点から、各業者における苦情・相談処理に係る内部管理態勢を検証し、投資者の視点に立った対応が行われるよう促していくとともに、顧客からの相談・苦情等を業務運営の改善につなげるための態勢整備の構築を促していく。

(3) 業務の継続性

① 金融機関のコンピュータシステムは、市場の担い手として決済システムの中核をなしており、社会インフラとしての公共性が高く、仮に障害等が発生した場合、利用者利便を損なうとともに社会的に大きな影響を与え、また、金融商品取引業者等としての信用失墜も招きかねないものである。足元では、取引量の急激な増加により、特にインターネット取引サービスを提供する証券会社において、システムが不安定になる事態も発生している。金融商品取引業者等に対しては、経営陣の積極的なリーダーシップの下、システムリスクに対する認識、外部環境の変化を踏まえたシステムの十分性の確保、システム投資（人材配置・人材教育を含む。）に関する経営戦略、障害発生時のリスク管理態勢及び業務の継続性確保のための態勢整備、適切な監査体制の確保等についての自主点検を促していくとともに、重点的に検証を行う。

具体的には、

- i) システム障害の未然防止や障害発生時の迅速な復旧対応が、経営上の重要な課題であることを経営陣が十分に認識し、そのための十分な態勢を構築しているか、
- ii) システムの制限値を把握するなどシステムの処理能力に関する認識・評価を的確に行い、システムの制限値を超えた場合のシステム面・事務面の対応を検討しているか、
- iii) 現行システムに内在するリスクを継続的に洗い出し、その維持・改善のための投資を計画的に行っているか、
- iv) 現行システムの仕組み及び開発技術の継承並びに専門性を持った人材の育成のための具体的な計画を策定し、実施しているか、
- v) 外部委託しているシステムの内容を十分に理解した上で、外部委託先との役割分担・責任等をあらかじめ明確にするとともに、外部委託先も含めたモニタリング態勢を構築しているか、また、外部委託している場合でも、外部委託先任せとせず、内部にもシステム関係に精通した要員を適切に配置するなどの態勢整備が図られているか、
- vi) システムの更改・統合等に際して、経営陣がリスクを適切に認識し、プロ

ジェクト管理を適切に行っているか、
vii) システム障害を未然防止するための対応だけでなく、一旦発生した場合に顧客を保護(オンライン取引が不通となった場合に備えたコールセンターその他の代替手段等の整備や、金融商品取引法第39条第3項に定める事故の確認等)するための態勢整備に努めているか、
等について確認する。

また、システム障害が発生した場合には、必要に応じて、外部委託先に対してもヒアリング等を行い、システム障害の発生原因や再発防止策について検証する。

② 危機発生時に、必要最低限の業務が継続できるように

i) 地震等の自然災害や新型インフルエンザ、大規模停電等をはじめ、主要なリスクを十分想定した業務継続態勢を整備しているか、

ii) これまでの大規模な自然災害やシステム障害の経験、中央防災会議等の検討結果を踏まえ、業務継続計画の見直しを行っているか、

等について検証する。

・システムセンター等の重要拠点に関して、業務の継続性に問題がないかを確認する。具体的には、BCPの策定状況、自家発電・バックアップセンターの設置状況、BCPの実効性を担保するための訓練実施状況に関して、各金融商品取引業者等において、外部委託先も含めて、必要に応じ点検を行っているかについて確認する。

・また、インターネット取引を行う金融商品取引業者等において、有事の際における業務継続体制が十分であるかについて確認する。

・さらに、サイバー攻撃に対するセキュリティ対策を講じているか、攻撃を受けた際に被害を極小化する等の緊急時態勢を構築しているか、監視・報告態勢を構築しているか、等について確認する。

(4) 投資一任業者に係る対応

投資一任業者について、引き続き、実態把握に努めるとともに、証券取引等監視委員会と情報を共有するなど、証券取引等監視委員会の投資一任業者に対する集中検査に関して密接に協力し、リスクベースで適切に監督していく。

また、投資一任業者が、AIJ問題を踏まえた再発防止策を適切に実行しているか、検証する。

(5) 外国為替証拠金取引に係る対応

FX業者の勧誘・説明態勢等の適正性について、金融先物取引業協会が制定したアフィリエイト広告利用に関するガイドライン等も踏まえ、検証する。また、個人向けバイナリーオプション取引について、平成25年8月に施行した内閣府令・監督指針及び金融先物取引業協会が制定した自主規制規則を踏まえた適切な

対応が行われているか検証する。また、FX取引において発生したスリッページについて、平成25年8月に改正した監督指針及び金融先物取引業協会が制定した自主規制規則を踏まえた適切な対応が行われているか検証する。

(6) 第二種金融商品取引業に係る対応

MRI問題も踏まえ、第二種金融商品取引業者について、更なる実態把握に努めるため、投資対象も含めたファンドの実態、投資家の属性等について情報を収集するなど、モニタリングの強化を図るとともに、証券取引等監視委員会とも情報共有を行い、必要に応じて速やかな検査を求めていく。

また、より機動的かつ迅速にリスクベースでの対応が可能となるよう、システム整備も含めた情報分析力の更なる向上や、財務局との役割分担も含めた監督体制の整備について検討していく。

また、第二種金融商品取引業者自らが法令遵守態勢等を構築することは当然であるが、業者数が多数に及ぶ現状においては、自主規制機関がその役割を適切に発揮することがより重要となる。一方、現時点では、第二種金融商品取引業協会の会員数が少数であることから、同協会が会員規模を拡大した上で、自主規制規則の制定等の自主規制機能を速やかに発揮していくことなどにより、投資者保護等が十分図られるよう、引き続き、同協会の活動を含め、第二種金融商品取引業に係る投資者保護に向けた一層の取組みを促していく。

(7) 格付会社に係る対応

① 信用格付業者について、利益相反防止や格付プロセスの公正性確保のための態勢が整備されているか、格付方針等に係る情報が適切に開示されているか、付与した信用格付と異なる格付の提供・開示といった事務処理の誤りを防止するための体制が整備されているか、等について重点的に検証する。また、信用格付業者に対する監督に係る国際的な議論を踏まえた監督を行うよう努める。

② 併せて、証券会社等において、無登録の格付会社が付与した格付に関する説明を適切に実施しているかを確認する。さらに、各証券会社等において、格付の限界等を理解した上で、格付に加えて各社自らが追加的な分析を行い投資者に提供するなど、格付に依存しない信用リスクの評価が行われるよう慫慂する。

(8) 金融犯罪等への対応

① 未公開株、社債、集団投資スキーム（ファンド）持分等を利用した悪質な詐欺的な勧誘事案等が、引き続き見られている。こうした事案や、無登録で金融商品取引業を行っている業者に対しては、警察当局や消費者庁等と情報を共有するなど連携を進める。また、無登録で金融商品取引業を行っている業者（無登録の海外所在業者が国内投資家向けに勧誘を行っている場合も含む。）に対しては、速やかに警告書を発出するとともに、その旨を公表し、投資家に対する情報提供を

行うなど、適切な対応を図る。さらに、関係業界団体（自主規制機関）や金融商品取引業者等に対し、こうした事案をはじめとする金融取引に関連する犯罪の防止等に向けた適切な対応を促していく。

- ② 適格機関投資家等特例業務について、届出制であることを悪用して特例業務の要件を満たさないままファンドを運営するような悪質な業者が認められたことから、平成24年4月に適格機関投資家の名称など届出事項の記載事項の拡充、届出受理時のチェック項目の追加が行われた。こうした制度改正も踏まえ、届出業務の要件確認や業務内容の実態把握（適格機関投資家が実際に出資しているか、仮に形式的には適格機関投資家による出資が行われていたとしても、実態のない業務の対価として報酬を受け取ること等により、名目的・潜脱的な出資となっていないか等）に努め、証券取引等監視委員会とも情報を共有するとともに、悪質な特例業者の存在が判明した場合には、警察当局とも連携しつつ、速やかに警告書を発出し、その旨を公表するとともに、「問題があると認められた届出業者リスト」に速やかに掲載するなど、厳正に対応する。

（以 上）