

商品取引受託業務における法令遵守の一層の徹底を図るための 自主規制の強化等についての報告

本会は、昨年 12 月 15 日に農林水産省総合食料局長及び経済産業省大臣官房商務流通審議官から要請のありました「商品取引受託業務における法令遵守の一層の徹底を図るための自主規制の強化等について」（別添 1）に基づき、その措置状況について平成 19 年 3 月 30 日に下記のとおり報告致しました。

記

I. 「商品取引受託業務における法令遵守の一層の徹底を図るための自主規制の強化等について（要請）」に基づく措置について

1. 商品取引トラブル解消アクションプログラムの策定

登録外務員の一斉点検の結果及び最近の商品先物取引を取り巻く情勢並びに主務省の要請を踏まえ、トラブルの解消とコンプライアンス体制の一層の整備を図るため、自主規制措置として「商品取引トラブル解消アクションプログラム」（平成 18 年 12 月 18 日公表。以下、「アクションプログラム」という。）（既報）を策定し、同プログラムに沿って集中的な取組みを行うこととした。

2. 法令遵守の一層の徹底を図るための社員教育の実施及び社内管理体制の点検、整備等についての要請及び結果報告の徴収

平成 19 年 1 月 18 日付けで「アクションプログラム」及び主務省の「商品取引受託業務における法令遵守の一層の徹底を図るための自主規制の強化等について」の要請を踏まえ、別添 2 の文書により、本会会員に対して、役職員に対する法令遵守の一層の徹底を図るための社員教育の徹底と各社の法令等遵守体制についての点検・整備を要請し、3 月 2 日までにこれらの実施状況について報告を徴収した。

3. 会員代表者懇談会の開催

平成 19 年 1 月 24 日大阪で、同年 1 月 30 日東京で、農林水産省商品取引監理官及び経済産業省商務課長の出席のもとで会員懇談会を開催した。その場で平成 18 年 7 月に実施した外務員一斉点検調査の結果の報告と業界の置かれている状況について詳細に説明した上で、アクションプログラムを周知し、今後本プログラムに基づいて業界挙げ

て取り組む旨の全会員の意志統一を図った。

更に理事会の承認を得た「法令遵守の一層の徹底を図るための社員教育の実施及び社内管理体制の点検、整備等について」に基づき、会員各社の経営トップに対し法令遵守のための社員教育の徹底及び各社の法令遵守のための社内管理体制の点検・整備について要請し、かつ、その実施状況の報告を求めた。

4. 会員に対する商品取引トラブル解消に向けての一層の取組みについての要請

上記2. の措置に基づき、会員から徴収した報告のうち、当面、緊急を要する事項について集計した結果から、会員に対し、商品取引トラブル解消に向けての一層の取組みについて要請した。(別添3)

5. 会員の法令遵守状況に関する監査

取引所・関係団体との合同監査に際し、本会は通常の業務監査のほか、アクションプログラムに基づき、試行として、法令等の規制措置の遵守に係る社内管理体制について点検を行った。

また、委託者保護の観点から特定監査を行った。

平成19年度以降は、合同監査の一環として又は単独で法令遵守状況に関する監査を本格的に実施していくこととしている。

II. その他「アクションプログラム」に基づく措置について

1. 公益通報窓口の設置

法令遵守状況の実態に関する情報収集能力を高めるため、平成18年4月に施行された公益通報者保護法に則し、会員の職員等が無理な勧誘や取引その他違反等行為を強要された場合又は違反等行為を発見した場合等において、当該職員等からの通報を受ける窓口を設けた。(平成19年2月15日設置)

2. 中堅外務員研修の実施

登録外務員に対する一斉点検結果を踏まえ、経験年数5年以上の中堅外務員を対象に、コンプライアンスの徹底と営業手法の改善を自覚させるための研修を全国8地区(東京、大阪、名古屋、札幌、福岡、仙台、金沢、広島)において延べ23回、約6,400名を対象に特別事業として実施することとし、平成19年3月17日にその第1回(東京)を開

催した。

3. 営業幹部セミナーの実施

会員の営業幹部・法令遵守部門責任者等に対し、本会のアクションプログラム並びに主務省の法令遵守の一層の徹底を図るため、平成19年3月22日～29日に全国5地区において営業幹部セミナーを実施し（約340名参加）、コンプライアンスの遵守についての徹底を図った。

4. 業界の取組みに関する広報の実施

商品先物取引業の信頼性向上の取組みをPRするため、本会の事業内容、相談センターの案内、特別電話相談の案内等、商品先物取引業の信頼性の向上の観点から日本経済新聞、朝日新聞及び読売新聞の各紙上において、平成19年3月19日～23日に広告を掲載した。なお、平成19年度においても、3回実施することとしている。

5. 特別電話相談（110番）の実施

本会の事業として日常行っている苦情相談とは別に、本会のあっせん・調停委員会委員として委嘱している弁護士による特別電話相談を実施し、平成19年3月24日（土）10時～16時の間、フリーダイヤルにて国内商品先物取引に関する特別電話相談を実施した。

相談件数は61件で、うち国内商品先物取引に関するものは54件であり、海外商品先物取引が5件、外国為替証拠金取引が2件であった。

なお、平成19年度においても、3回実施することとしている。

6. 優良外務員制度（仮称）の検討について（平成19年4月以降）

外務員のコンプライアンスに関する意識の徹底と商品先物取引に関する知識の向上を図るとともに、外務員の士気の高揚を図ることにより、勧誘を含めた受託等業務の適正化を推進し、商品先物取引に対する社会的信頼性の向上を図る観点から、登録外務員のうち特に優秀な者を優良外務員（仮称）として認定する制度の創設について検討する優良外務員（仮称）認定制度検討委員会を設置することを平成19年3月29日開催の理事会において決定した。

平成19年度において早急に委員会を開催し、制度の検討に着手することとしている。

7. 法令遵守に係る会員への指導等

苦情の実態を踏まえ、数社の個別会員に対し、本会に会員代表者を招致して適正な受託業務を遂行するよう指導を行うとともに、苦情の実態の把握と分析結果を踏まえた再発防止策を早急に講じるよう改善指導を行った。今後とも、必要に応じ、個別会員に対する改善指導を行っていくこととしている。

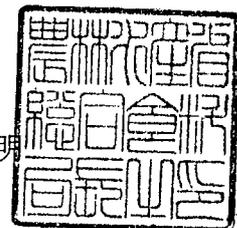
以 上



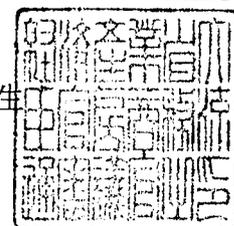
18 総合第1325号
平成18・12・13商局第1号
平成18年12月15日

日本商品先物取引協会
会長 荒井 史男 殿

農林水産省総合食料局長 岡島 正明



経済産業省大臣官房商務流通審議官 松井 英生



商品取引受託業務における法令遵守の一層の徹底を図るための
自主規制の強化等について（要請）

農林水産省及び経済産業省（以下「主務省」という。）は、商品先物取引について依然として勧誘等に関する顧客からの苦情がみられることから、商品取引受託業務における法令遵守の一層の徹底を図るため、商品取引員80社を対象として、勧誘行為に係る法令遵守及び商品取引受託業務に係る苦情・紛争の再発防止策等に関する体制について、一斉に点検を行いました。その結果、別添のとおり改善を行うことが必要な事例が見受けられました。

主務省としては、一斉点検の結果を踏まえ、より一層の法令遵守の徹底を図るために、貴協会に対し、以下の措置を講じるように要請します。

記

1. 協会員に対し、次の3つの体制を整備することを求めること。さらに、これらの体制が実効的かつ継続的なものになるように、自主規制の強化を図ること。
 - (1) 商品市場における取引等につき、その委託を行わない旨の意思（その委託の勧誘を受けることを希望しない旨の意思を含む。）を表示した顧



客に対する勧誘を防止する体制

(2) 商品取引事故等の原因の分析及びそれを踏まえた再発防止策を講じる体制

(3) 商品取引受託業務に関し、法令等への違反行為に関与した役職員に対する適切な社内処分を講じる体制

2. 自主的な一層の法令遵守の推進を図るために、協会員に対して、法令等遵守体制についての自主点検を要請すること。

3. 上記の措置の実施状況について、平成19年3月31日までに主務省に報告すること。



(別添)

改善を行うことが必要な事例

1. 商品市場における取引等につき、その委託を行わない旨の意思（その委託の勧誘を受けることを希望しない旨の意思を含む。以下同じ。）を表示した顧客に対する勧誘を防止する体制が十分でない。
 - (1) 顧客のどのような発言・行為が「委託を行わない旨の意思」に該当するかの判断基準を設けておらず、委託又は勧誘の拒否の意思表示に該当するの否かを個々の外務員の判断に任せている。
 - (2) 顧客のどのような発言・行為が「委託を行わない旨の意思」に該当するかの判断基準を設けてはいるが、委託又は勧誘の拒否の意思表示に該当するの否かを外務員が適切に判断できていない。
 - (3) 外務員の申告に基づき、「委託を行わない旨の意思を表示した顧客への勧誘」を防止するための措置を講じているが、当該申告が適切かどうかを各社の管理担当部署等が確認していない。

2. 商品取引受託業務に関する苦情、紛争及び事故（以下「商品取引事故等」という。）の原因の分析及びそれを踏まえた再発防止策を講じる体制が十分でない。
 - (1) 商品取引事故等が発生した場合に、外務員等の関係者から事情を聴取して事実関係を把握しようとする努力を行っていたとしても、当該商品取引事故等が発生する原因となった自社の営業手法の問題点や管理体制が不備な点についての分析をしていない。
 - (2) 商品取引事故等が発生した場合に、当該商品取引事故等を再度発生させないようにする実効性のある再発防止策を講じていない。

3. 商品取引受託業務に関し、法令等への違反行為に関与した役職員に対する適切な社内処分を講じる体制が十分でない。
 - (1) 当該役職員に対する処分方法、処分の種類、処分基準、決定した処分の社内への周知方法のいずれか又は全てを定めていない。
 - (2) 社内処分を複数回受けている役職員がおり、社内処分が法令等の違反を抑止するための機能を十分果たしていない。

19日商協発第38号

平成19年1月18日

会 員 代 表 者 各 位

日本商品先物取引協会
会 長 荒 井 史 男

法令遵守の一層の徹底を図るための社員教育の実施
及び社内管理体制の点検、整備等について

平成18年11月16日開催の第58回理事会における決定を踏まえ、「商品取引トラブル解消アクションプログラム」（別紙1）について同年12月18日に会員代表者宛にご連絡申し上げたところでありますが、一方、同年12月15日に、商品取引員に対する一斉点検結果に基づき「商品取引受託業務における法令遵守の一層の徹底を図るための自主規制の強化等について（要請）」（別紙2）により主務省から本会に対し、自主規制の強化等に関する要請がありました。

本会といたしましては、今後、これらに基づいてトラブル解消に向けて鋭意取り組んでいきたいと考えており、その一環として、このアクションプログラム及び主務省の要請を踏まえ、貴社において、下記の事項について早急に実施し、その結果等について本年3月2日（金）までにご報告頂きますようお願い申し上げます。

なお、本件に係る報告は本会自主規制部（03-3664-4733）を窓口としておりますので、念のため申し添えます。

記

1. 社員教育の徹底

本会で受け付けた苦情において、勧誘拒否者への再勧誘、迷惑を覚えさせる勧誘、適合性の原則に違反する勧誘等法令等に違反すると思われる勧誘行為が未だに見受けられる状況から、貴社において商品取引所法関係法令及び商品先物取引の委託者の保護に関するガイドライン並びに本会の自主規制規則（以下「法令等の規制措置」という。）、さらには

貴社の受託業務管理規則について、貴社の社員に対する教育研修を速やかに実施し、実際の勧誘及び受託等業務の現場において法令等の規制措置等の遵守を徹底されますようお願いいたします。

また、教育研修の実施状況について、以下の事項を参考にご報告ください。なお、報告期限が切迫している関係で、研修の実施が期限までに間に合わない場合には、期限までに研修計画をご報告いただき、その実施後に改めて実施状況等をご報告ください。

- (1) 受講対象役職員の役職及び受講者数（役員○人、登録外務員○人、管理職○人、その他内勤社員○人、合計○人等）
- (2) 研修を担当した講師（氏名、所属部署名、役職名等）
- (3) 研修の内容（研修項目、研修資料等）
- (4) 研修の実施日程（開催日及び研修時間等）
- (5) その他、本件に関し貴社が本会に報告すべきと判断した事項

2. 社内管理体制の点検・整備

(1) 社内管理体制の点検について

平成17年5月の改正商品取引所法の施行に伴い、各社において受託業務管理規則を改正し、社内管理体制を構築するなどして法令遵守に対しては既に万全を期しておられるものと考えておりますが、苦情等の実態を踏まえ、以下の事項について貴社の法令遵守体制を再度点検されますようお願いいたします。また、これらの点検の結果、なお体制整備が必要であると判断した事項がある場合には、実効ある体制とするよう改善をお願いします。

- ① 説明義務を適正に履行するための管理体制
- ② 投資可能資金額を超える勧誘等、適合性の原則に違反する勧誘行為を防止するための管理体制
- ③ 勧誘拒否者（委託拒否者）への再勧誘を防止するための管理体制
- ④ 法令に違反する両建て勧誘を防止するための管理体制
- ⑤ 仕切拒否又は仕切回避等の法令違反を防止するための管理体制
- ⑥ 事故関与者（法令違反者を含む。）及びその管理職者に対する処分等を厳格に実施するための管理体制
- ⑦ 違反等行為の本会への届出を厳格に行うための管理体制
- ⑧ 登録外務員に対する給与体系に関し、過大な取引を誘発する体系とならないよう管理する体制
- ⑨ 商品取引事故等の原因の分析及びそれを踏まえた再発防止策を講じる管理体制
- ⑩ 個人情報保護法の遵守のための管理体制
- ⑪ その他、貴社が点検を必要とした事項

(2) 点検・整備に係る報告について

上記(1)の管理体制等についての現状をご報告いただきますとともに、点検の実施結果及び改善の内容等について、以下の項目を参考にご報告ください。なお、報告期限が切迫している関係で、改善が期限までに間に合わない場合には、期限までに現体制の状況及び点検結果並びに改善計画の概要についてご報告いただき、正式決定後にその内容等を改めてご報告ください。

- ① 点検した内容（上記(1)の項目等）
- ② 点検した対象（営業部門、管理部門、その他の部門又は組織、社内規則等）
- ③ 点検担当者（氏名、所属部署名及び役職名等）
- ④ 点検の実施日程
- ⑤ 点検結果（問題点、改善を要する点等）
- ⑥ 改善内容（組織の改編・強化、社内規則の改正等）
- ⑦ その他、貴社が本会に報告すべきと判断した事項

(3) 主務省からの要請について

主務省の「商品取引受託業務における法令遵守の一層の徹底を図るための自主規制の強化等について（要請）」（別紙2）において体制整備が求められている①商品先物取引の委託拒否者又は勧誘拒否者への再勧誘の防止体制、②商品取引事故等の原因の分析及びそれを踏まえた再発防止策を講じる管理体制、③商品取引受託業務に関し法令等違反行為に関与した役職員に対する社内処分を講じる体制については、以下の点について、別紙2の別添「改善を行うことが必要な事例」を踏まえ、現状及び今後の対応についてご報告ください。

【再勧誘の防止体制について】

① 現状について

現在社内では実施している再勧誘防止のための具体的方策（発信規制システムの導入の有無、導入している場合には訪問勧誘や登録外務員所有の携帯電話等との連携の在り方等、また導入していない場合には再勧誘防止のための具体的な方策等）についてご報告ください。

② 委託を行わない（又は勧誘を希望しない）との判断に係る基準等

現在社内では実施している勧誘に関するマニュアル等において、顧客のどのような発言又は行為が「委託を行わない旨（勧誘を希望しない旨）の意思」に該当するの

かの判断基準を設けているかどうか、設けている場合にはどのような内容かまたそれを遵守させるためにどのような管理を行っているか、それぞれご報告ください。

また、設けていない場合には、誰がどのような方法で判断して勧誘継続の可否を決定しているのかご報告ください。

- ③ 再勧誘の防止体制について、今後改善しようとする計画等があれば、その改善の内容等についてご報告ください。

【事故等の再発防止に係る管理体制について】

- ① 商品取引事故等を分析して営業手法や管理体制の改善を図る体制が整備されている場合には、その体制（事故等を社内での確に連絡・報告する体制、事故等を分析し改善を図る体制、これらが有効に機能しているかをチェックする体制及びこれら体制を機能させるための組織、人員等の状況等）について現状をご報告ください。
- ② これまで貴社において事故等の発生原因を分析し、原因となった営業手法や管理体制の改善を図って再発防止策を講じたことの有無及び講じたことがある場合には、どのような分析が行われ、どのような改善が図られたか、それぞれご報告ください。
- ③ 事故等の再発防止に係る管理体制について、今後改善しようとする計画等があれば、その改善の内容等についてご報告ください。

【社内処分に係る管理体制について】

- ① 社内処分について、貴社における処分に関する規程等の有無（規程等を有する場合にはその概要）、社内処分に関する社内手続き及び処分事案の社内周知等に関して、現状をご報告ください。
- ② 改正法施行後に行った役職員に対する社内処分の実績（社内処分の件数、内容等）についてご報告ください。
- ③ 社内処分に係る管理体制について、今後改善しようとする計画等があれば、その改善の内容等についてご報告ください。

3. 本会への要望等について

法令遵守の一層の徹底を図るための自主規制措置等に関し、本会へのご要望、ご意見等がございましたら書面にてご提出ください。

以 上

19日商協発第194号

平成19年3月29日

会 員 代 表 者 各 位

日本商品先物取引協会
会 長 荒 井 史 男

商品取引トラブル解消に向けての一層の取組みについて（要請）

平成19年1月18日付けで会員各社に要請致しました法令遵守のための社内管理体制の点検整備及び報告等につきまして、多大なご協力を頂きましたことに対し改めて厚く御礼申し上げます。

ご高承のとおり、昨年の通常国会における審議におきまして国会議員から商品取引トラブルに関して厳しい指摘を受けたところであり、最近においても国民生活センターから商品先物取引に不招請勧誘の禁止が必要である旨を示唆する報告書が出されております。このため、今後もトラブルが目に見える形で解消していかない場合には一層の規制強化を招くおそれがあります。

現在、各社から報告いただきました結果を分析し取りまとめ作業を行っているところですが、主務省からの要請のあった①勧誘（委託）拒否者に対する再勧誘の防止に係る体制、②商品取引事故等の再発防止に係る体制、③違反等行為者に対する処分等の実施に係る体制の3点につきまして、今般、各社からの報告の集計速報をもとに分析した結果、下記の点について更なる改善を図る必要があると考えます。

つきましては、会員各社におかれましてこのような情勢をご理解頂き、改めて、下記の事項について検証の上、商品取引トラブル解消に向けた更なる取組みを行うようお願い申し上げます。

本会としては、今後とも、会員各社の社内管理体制の点検を行うとともに改善策についての指導を行って参りますので、よろしくようお願い申し上げます。

記

1. 再勧誘禁止の徹底について

(1) 勧誘（委託）拒否者への再勧誘の防止策について

① 発信規制システムを導入している会員について

ア 勧誘（委託）拒否者の発信規制システムへの入力時期について

調査結果によると、勧誘（委託）拒否者（以下「拒否者」という。）が発生してから入力までの時間について、即座に入力する社が多数見られたものの、入力までの間に相当な時間を経過している社も見られたことから、発信規制システムを有効に機能させるため、拒否者の情報を直ちに入力するための手順等について

一層の改善を図る必要がある。

イ 発信規制システムと携帯電話や訪問勧誘との連携について

調査結果によると、電話勧誘における拒否者の情報が訪問や携帯電話による勧誘に十分に活用されていない社が、それぞれ1/3程度見られた。このことから、発信規制システムと携帯電話及び訪問による勧誘との連携が図られるよう一層の改善を図る必要がある。

② 発信規制システムを導入していない会員について

調査結果によると、拒否者リストを作成して営業部門に周知して再勧誘を防止しているとする回答が多数を占めていた。このことから、以下の事項を勘案して、改めて再勧誘の防止のための実効性ある対策を講ずる必要がある。

ア 拒否者リストを迅速に作成し、関係部署に迅速に周知すること。

イ 拒否者の周知徹底を効果的に行うため、リストの閲覧、メール、ファックス等による周知のほか、事務所内に掲示する等により何時でも拒否者を確認できる環境を整備すること。

ウ 同一顧客に対して外務員が重複して勧誘することのない方策を講じ、その徹底を図ること。

(2) 勧誘（委託）拒否に係る判断基準の策定等について

調査結果によると、顧客のどのような発言が勧誘又は委託を拒否する発言とするかの判断基準について、それを基準として明確に事例化して遵守させている会員は3割弱にすぎず、大半の会員は判断基準を示さないまま外務員に任せている状況にあった。

顧客の具体的な発言について、一定の判断基準に基づき社内で統一的に判断することは、再勧誘を防止する有効な手段となることから、以下の事項を勘案して実効性ある対策を講ずる必要がある。

① 判断基準の設定とその周知徹底等

顧客の発言例を踏まえて勧誘又は委託を拒否する発言を具体的に示す判断基準を設定し、社内研修等において全外務員に周知徹底してその遵守を図ること。

② 勧誘に係るチェック体制の整備

外務員の勧誘の際における顧客とのやりとりについて業務日誌にできるだけ詳細に記入させ、当該記録を常にチェックすること。また必要に応じ、録音等により記録を残すなど、外務員の勧誘の状況を日常的にチェックする体制を強化すること。

2. 商品取引事故等の実効性ある再発防止体制の整備

調査結果では、事故等発生後の社内の連絡・報告手続きとして、当該事故等内容を精査・分析した内容について経営トップまで速やかに報告がなされている会員は1/3程

度であった。事故等の発生に係る報告が速やかに行われることは、社内において早期に受託等業務の改善が図られることにもなることから、商品取引事故等について速やかに経営トップに報告が行われる体制を整備するとともに、専門の部署や専門の委員会を設置すること等により事故の発生原因を分析しそれに応じた業務の改善を迅速に行うなど実効性ある事故の再発防止体制を整備する必要がある。

3. 法令違反者等に対する適切な社内処分の実施

法令違反者等に対する処分件数及び処分内容は、各社の営業形態や経営規模、事故件数の多寡あるいは事故の内容によってさまざまであった。相当程度の処分を実施している社が過半を占める一方、ほとんど実施されていない社も少なくない。

事故の再発防止の観点から、違反等行為に関して社内での原因を調査・分析を行うことのほか、違反等行為の抑止効果の観点からも、法令等の規制措置に違反する行為があった場合における各社の社内処分の実施の徹底と事柄に応じた処分内容の強化を行う必要がある。

以 上