

外務員一斉点検調査の結果について

平成18年12月18日
日本商品先物取引協会

1. 調査の概要

(1) 調査目的

平成17年5月1日の改正商品取引所法施行後の受託等業務における登録外務員の法令遵守状況を把握するとともに、その結果を踏まえ、必要に応じて指導等を行うため定款第11条第2項に基づき調査を行った。

(2) 調査対象者及び調査方法

本調査は、平成17年5月以降、新たに委託契約を締結した委託者に係る苦情等に関与した登録外務員404名を対象とし、当該対象者が所属する会員会社を通じて調査表を配布し、当該対象者から直接返送を受ける方法で実施した。

(3) 回収状況

調査表を配布後に退社等が判明した20名を除く384名全員から8月7日までに回収した。(回収率95%)

2. 調査の結果

(1) 本人に係る基本的な調査項目に関して

① 経験年数及び転職経験等

登録外務員としての経験年数は、「10年以上」の者が58%、「5年以上」の者が86%を占めた。また、商品取引員間の転職経験者は回答者全体の33%にのぼり、「4社以上」の転職経験者は10%であった。なお、転職先での前勤務先の顧客への勧誘については「勧誘は行っていない」とした者が78%を占めている一方で、「勧誘し、契約締結・受託した」との回答が14%あった。

② 現勤務先での役職、雇用形態及び日常業務等

最も多かった役職が「課長」で24%、以下「係長」17%、「次長」の12%「部長」8%、「主任」7%、「課長代理」6%、「支店長」6%と続き、管理職が約半数を占めていた。なお「役職なし」は3%であった。

また、現勤務先の雇用形態については「固定給プラス業績給」が84%で、「固定給」の15%を大きく上回った。

他方、現勤務先で日常的に従事している業務については、「勧誘から取引全般まで担当する」が59%と最も多く、以下「勧誘は行わず、初回建玉以降、取引を担当する」21%、「勧誘、契約、初回建玉まで担当する」10%と続いている。

(2) 勧誘活動に関して

① 勧誘対象者のリストアップ

複数回答可での設問に対し、「各種名簿」が74%で最も多く、以下「元顧客」が28%、「資料請求者・セミナー受講者」が25%、「電話帳」が20%と続いている。

② 顧客の属性把握

顧客が属性について答えてくれない場合の対応に関する複数回答可での設問に対し、「それ以降の勧誘はしない」が67%で最も多く、以下「受託契約上必要である旨を伝えて、開示されるまで説得する」41%、「空白にしておく」4%と続いている。

また、属性把握に関連して、顧客に対し、その申告投資可能資金額について増額するよう求めるなどの行為を行ったことの有無に関する設問に対し、98%が「いいえ」と回答したが、「はい」と回答した者も0.5%あった。「はい」の回答の理由については「顧客が申告した資産、収入に比べ投資可能資金額が少ないと思った」としている。

③ 勧誘の際の告知、勧誘を受ける意思の確認等

告知や確認の仕方についての設問に対し「最初に社名、氏名、勧誘目的を告げて商品先物取引の勧誘を受ける意思の確認をする」との回答がほとんどで97%であった。その他、「最初に商品先物取引の勧誘である旨を告げた上で、顧客の反応を見て、社名、氏名等を告げて・・・意思の確認をする」が0.5%であったが、勧誘目的を告げない勧誘は皆無であった。

告知、確認記録の作成、保存方法についての複数回答可での設問に対し、「業務日誌に記載する」が74%で最も多く、以下「告知・確認の記録簿を作成し、保存する」44%、「顧客からの書面の徴収」25%、「電話の録音」10%と続いている。

④ 勧誘拒否者への勧誘

断られる理由についての複数回答可での設問に対し、「興味がない」が87%で最も多く、以下「資金がない」81%、「リスクが大きい」73%、「イメージが悪い」72%、「忙しい」71%と続いている。その他「難しく理解できない」も34%あった。

また、断られた場合の対応についての複数回答可での設問に対し、「以降の勧誘はしない」が96%で最も多く、以下「見込み客リストや記録簿から削除」66%「発信規制をかける」59%と続いている。なお、「時間・期間を空けて改めて勧誘する」(5.5%)、「会って説明したい旨伝える」(1%)、「理解されるまで説明する」(0.5%)との回答も少なからずあった。

次に、勧誘拒否者の社内周知方法についての複数回答可での設問に対し、「見込み客リストや記録簿から削除」が70.3%で最も多く、以下「発信規制等の措置を講じる」が70%、「営業部門で周知されている」64%、「管理部門にて周知されている」61%、「社内掲示で周知されている」28%と続いている。

⑤ 迷惑を覚えさせるような仕方での勧誘

迷惑勧誘とは何かについての複数回答可での設問に対し、「早朝、深夜の勧誘」が97%で最も多く、以下「威迫、困惑、不安を覚えさせる勧誘」96%、「顧客が迷惑とする時間、方法、場所等の勧誘」95%、「長時間にわたる勧誘」84%、「勤務中の電話勧誘」32%、「顧客が休養しているときの勧誘」24%、「職場訪問しての勧誘」14%、「自宅への訪問勧誘」6%と続いている。なお、早朝、深夜の勧誘に関して早朝及び深夜の時間帯の設問に対する回答を平均すると、早朝とは8時以前、深夜とは20時以降となった。また長時間の平均は2.1時間であった。

⑥ 取引中の顧客への勧誘

取引中の顧客にはどのような勧誘を行っているかの複数回答可での設問に対し、「他銘柄の取引の勧誘」が79%で最も多く、以下「追証、臨増等、緊急性を要する場合の勧誘[対処]」70%、「増玉の勧誘」61%と続いている。また「投資可能資金額を超える状況における取引の勧誘」との回答が2%あった。

次に、「投資可能資金額を超える取引の勧誘をしたことがあるか」との設問に対し89%が「いいえ」と回答したが、「はい」との回答も6%あった。「はい」の回答の理由についての複数回答可での設問に対し、「顧客に利益を大きくとってもらうため」が71%で最も多く、以下「流動性を高めるため」及び「上司からの指示」が共に13%、「自分の歩合成績を上げるため」が8%などとなっていた。

(3) 適合性の原則に関して

① 適合性原則に基づく顧客の選別等

適合性原則に関する規制の存在について回答者全員が「知っている」と回答した。

また、適合性の原則に反する勧誘についての複数回答可での設問に対し、商品先物取引の委託者の保護に関するガイドライン（以下「委託者保護ガイドライン」という。）で「常に不相当と認められる勧誘」の対象とされている「未成年、成年被後見人等」「生活保護法対象者」「破産者で復権を得ない者」「商品先物取引をするための借入の勧誘」についてはほぼ100%正しく回答していた（「商品先物取引をするための借入の勧誘」のみ99.7%）。また、「原則として不相当と認められる勧誘」の対象に関しては、「一定の高齢者」99%、「年金等により生計をたてている者」及び「投資可能資金額を超える取引の勧誘」が共に98%、「一定の収入を有しない者」97%となっている。

次に、適合性原則に反する勧誘対象者とわかった後の対応についての複数回答可での設問に対し、「勧誘は行わないが、原則として不相当と認められる顧客から自書による自発的な申出書の提出がある場合、社内審査を受ける」と回答した者が54%で最も多く、次いで「勧誘は行わない」が33%あった。なお、「引き続き勧誘する」は皆無であったが、「原則として勧誘が不相当と認められる顧客であっても、自書による申出書の提出を求めて社内審査を受ける」が0.5%あった。

② 未経験者に対する取引制限

未経験者の定義についての設問に対し、委託者保護ガイドラインに明示されてい

る「直近3年以内に延べ90日以上の商品先物取引の経験がない者」と回答した者が69%で最も多く、単なる「商品先物取引の未経験者」と回答した者が6%あった。他方「自社での未経験者」や「株式等の経験があれば経験者とする」との回答は皆無であった。

また、未経験者の保護措置の内容についての複数回答可での設問に対し、「3ヶ月間の習熟期間を設けている」99.5%、「顧客が申告した投資可能資金額の1/3の範囲内において受託する」99%の両者がほとんどを占め、以下「習熟期間内の理解度アンケート調査を実施する」76%、「管理部などが直接顧客に説明し、理解度を再確認する」61%、「理解した旨の『確認書』等の自書による申出書面の徴収」42%と続いている。

次に、未経験者からの受託における取引対象商品の制限の有無についての複数回答可での設問に対し、「特に制限は設けていない」が62%で最も多く。以下「勧誘時に説明した商品に限定している」26%、「相場変動の激しい商品の勧誘及び受託はしない」21%と続いている。

③ 適合性の審査

適合性の審査の時期と受託の時期に係る設問に対し、「勧誘後、受託契約締結前に審査を行う」が67%で最も多く、次いで「勧誘を行う前に審査を行う」が26%であり、「契約締結後に審査を行う」、「取引開始後、審査を行う」、「適合性の審査は行っていない」はいずれも皆無であった。

また、審査部署については、「営業部門から独立した管理部門が行う」が99%でほとんどを占めた。その他では「営業部門の上司（部長、支店長等）」が1.8%「営業部門内部の審査部門」が0.5%あった（本項は択一の設問に対し複数の回答があったが有効回答として集計した。）。

(4) 説明義務の履行に関して

① 委託のガイドの交付等及びガイドの顧客への紹介の仕方等

交付時期については「初回面談時に手交」が68%と最も多く、以下「顧客が契約の意思を表示したとき」29%、「資料送付（請求）の段階」が7%と続いている（本項は択一の設問に対し複数の回答があったが有効回答として集計した。）。

また、ガイド交付の確認記録についての複数回答可での設問に対し、「顧客より自書にて[交付、説明を受けた旨の]書面を徴収している」が最も多く42%、以下「顧客から受領書を徴収している」39%、「交付書面一覧として網羅的に確認する」24%、「その他」20%（「確認書を徴収」「口座設定申込書の受領欄で確認」「日誌等に記録」等）と続いている。

顧客に対して委託のガイドをどのようなものとして渡しているかについての複数回答可での設問に対し、「取引をするにあたって、法律上義務付けられた事前交付書面」が90%と最も多く、以下「商品先物取引の仕組み等をわかりやすく説明したガイドブック（取扱説明書的なもの）」82%、「法律、準則、自主規制規則等を要約したルールブック」75%、「困ったとき、不明な場合等に役立つハンドブック」45%と続いている。

② 法令に基づく説明義務の履行状況

委託のガイドの説明において特に重点的に説明を行う箇所についての複数回答可の設問に対し、「商品先物取引のしおり〔危険性、ハイリスクハイリターン、仕組み等〕」が99%と最も多く、以下「取引の開始〔投資可能資金額の設定、注文の指示、証拠金の預託等〕」93%、「取引中の留意点〔建玉の値洗い、証拠金の種類と性格、取引制限等〕」91%、「取引の決済〔決済方法、納会日、税金等〕」90%、「委託契約の手順と取引の流れ〔委託契約の手続き等〕」89%、「書類の確認」87%、「取引に当たって注意すべき事項」は75%、「取引に関する相談」63%と続いている。

また、説明の仕方では「顧客の理解度を確認しながら説明を進める」が90%と最も多く、以下「ひと通りの説明の後、理解不足の箇所を再度説明する」20%、「項目を絞って説明する」2%と続き、「ひと通りの説明で済ませる」は皆無であった（本項は択一の設問に対し複数の回答があったが有効回答として集計した）。

次に、理解の確認については、委託者保護ガイドラインに示されている「顧客より、最初にレバレッジ性及びリスク性の理解確認を書面でした後で、それら以外の説明内容についての理解確認を書面で行う」が54%であり、以下「顧客より説明した内容に関するアンケート用紙を用いて確認する」34%、「説明内容に関して一括して確認書面を徴収」13%、「口頭で確認し業務日誌に記載する」5%と続いている（本項は択一の設問に対し複数の回答があったが有効回答として集計した）。

(5) 取引の受注から清算までの業務に関して

① 追証への対応について

追証に関する事前説明について、96%が行っていると回答したが、わずかながら（0.5%）事前説明していないとの回答もあった。

また、説明する際に何に重点を置くかの設問に対し、「計算例を中心に様々な発生ケースを説明している」が61%で最も多く、以下「追証時の対処方法」36%「追証の定義」29%と続いている（本項は択一の設問に対し複数の回答があったが有効回答として集計した）。

次に、追証発生時に勧めている対処方法の複数回答可での設問に対し、「決済を勧める」が72%と最も多く、以下「難平を勧める」19%、「途転を勧める」9%、「両建を勧める」8%と続いている。なお「その他」の回答は35%でその殆どが「対処方法を説明した上で顧客に選択させる」（88%）であった。

② 顧客から仕切指示があった場合の対応

複数回答可の設問に対し、「即時決済する」と回答した者が87%と最も多く、次いで「状況や対処方法を説明し、改めて顧客本人の判断を仰ぐ」が33%、その他の設問（「仕切らないよう勧める」、「仕切らず別の商品を勧める」、「直しを勧める」、「両建てを勧める」）への回答は皆無であった。

(6) 商品取引事故について

① 関与した事故等の内容

関与した事故等の内容に係る複数回答可の設問に対し、「断定的判断の提供」と「説明義務違反」が20%と最も多く、以下「仕切回避」16%、「過当売買」13%、「適合性原則違反」と「連絡不備」が共に12%と続いている。

② 事故等の原因

事故等の発生原因に関する複数回答可の設問に対し、「委託者が損をしたから」が54%と最も多く、以下「委託者本位の取引の不徹底」30%、「仕組み、リスク開示等の説明が不十分だった」23%、「過大な取引を顧客に勧めた」13%、「委託者の指示で無理な取引をした」（12%）と続いている。

③ 事故等への関与に対する会社の処分等の有無及び営業成績評価への影響等

事故等への関与に対する会社の指導、処分等の内容についての複数回答可での設問に対し、「口頭で注意を受けた」が77%で最も多く、以下「[文書注意等の]指導を受けた」25%、「[減俸、降格等の]処分を受けた」18%、「配置転換させられた」3%と続いている。他方、「何も指導、処分等を受けなかった」が2%あった。「その他」19%では「戒告、譴責、始末書」（39%）、「制裁金等職能給減点、賞与の査定に影響」（32%）が主要な内容となっていた。

また、事故に関与したことの営業成績評価への影響についての設問に対し、「影響した」が44%、「影響しなかった」が15%、「わからない」が40%となっている。

④ 事故後の改善への取り組み

事故に関与したことに対する今後の仕事の改善についての複数回答可での設問に対し、「説明義務の徹底を図ることとした」が65%で最も多く、以下「未経験者の取扱いを一層慎重にした」57%、「適合性の判断を厳しくした」46%、「顧客本位の受託等業務に転換した」44%、「記録の作成をより正確にし、保持することにした」33%と続き、「今までどおりだが、苦情を言われぬように対策を練る」が7%あった。

(7) その他

① 営業成績評価の重点項目

営業成績の評価が何処に重点が置かれているかについての複数回答可の設問に対し、「新規委託者の開拓」が87%と最も多く、以下「受取委託手数料の額」が61%、「事故等への関与状況」60%、「営業への精勤状況」41%、「預り証拠金等の額」33%と続いている。なお「清算（出金）の状況」が評価の対象とした回答が5%あった。

② 改正商品取引所法及び委託者保護ガイドラインの周知状況

改正商品取引所法及び委託者保護ガイドラインの施行後の受託業務管理規則の改正の周知方法についての複数回答可の設問に対し、「社内研修」と回答した者が94%と最も多く、以下「資料配布」81%、「社内通達（社内メールを含む。）」71%、「上司からの伝達」67%と続いている。

また、社内研修内容に関する複数回答可の設問に対し、「委託者保護ガイドライ

ン」が93%で最も多く、以下「改正受託業務管理規則」92%、「改正商品取引所法」81%、「本会自主規制規則等」51%と続く。また、研修を受けた回数については72%が「3回以上」と回答している。

他方、受託業務管理規則及び細則以外の社内独自の営業手引書（マニュアル）の配布有無についての設問に対し、「はい」が36%、「いいえ」が60%となっていた。

③ 社員に対する社内研修

改正商品取引所法、委託者保護ガイドライン等に関する研修以外の独自の社内研修の有無に関する設問に対し、「行われている」が88%、「行われていない」が9%であった。また「行われている」と回答した者の年間開催回数に関する設問では、「3回以上」が73%と最も多く、以下「2回」が15%、「1回」が11%であった。研修への出席回数に関する設問では、「3回以上」出席が72%で最も多く、「2回」18%、「1回」10%と続いている。

なお、研修の内容に関する複数回答可の設問に対し、「商品取引に係る規制の内容及びその遵守について」が91%と最も多く、以下「受託業務管理規則の遵守について」87%、「営業にあたってのマナーや倫理向上について」76%、「苦情を起ささないための勧誘・受託行為」68%、「専門性の向上」59%と続いている。

また、講師についての複数回答可の設問に対し、「社長又は社内営業関係者」が70%と最も多く、以下、「その他」として「管理部門担当者」が26%、「日商協職員を含む外部講師」が13%と続き、学識者である「顧問弁護士等」及び「大学の先生」はそれぞれ9%及び4%であった。

以 上