

## 商品取引トラブル解消アクションプログラム

最近の商品市場を取り巻く情勢の中で、商品先物取引の健全な発展を図るためには、トラブルを着実に解消していくとともに会員各社のコンプライアンス体制の一層の整備を図り、信頼性の向上を期していくことが極めて重要となっている。このための具体的な取り組みを「アクションプログラム」として本会が取りまとめ、会員が一体となってこのプログラムに沿った取り組みを集中的に行うこととする。

また、このアクションプログラムの内容及び取り組みの状況について関係団体と協力して積極的に情報発信を行うこととする。

### 1. コンプライアンス体制の整備（一層の受託等業務の適正化の指導等）

外務員一斉点検に係る調査結果及び本会が受付けた苦情等の実態等を踏まえて、会員の受託等業務の一層の適正化を図るため、以下の諸点について指導等を早急に行うものとする。

#### (1) 社員教育の徹底

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。）の遵守が実際の勧誘及び受託等業務の場面において、外務員をはじめ全社員に徹底されるよう、改めて全会員に対し社員への教育・指導の実施を指導する。

特に、再勧誘の禁止及び投資可能資金額に係る規制に関しては、法令等の規制措置の認識が必ずしも十分でない状況を踏まえて、当該規制措置についての認識を浸透させ、意識改革を行うことによって営業現場での確実な遵守を確保するよう強力に指導する。

#### (2) 社内管理体制の点検・整備

法令等の規制措置に違反するような商品取引事故が起こらないよう、社内管理体制の点検を指導し、遵守のための実効性ある体制整備を指導する。

#### (3) 社内処分の徹底

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指導する。

#### (4) 違反行為の届出

法令等の規制措置に違反するような行為を行った役職員については自主規制規則「会員役職員に対する指導、勧告、処分に関する規則」第7条に基づく違反等行為の届出を確実にを行うよう指導する。

### 2. 今後の会員指導の重点化

上記1.の指導等を行う一方、今回の外務員調査結果も踏まえて、本会の日常的な会員指導に当たって、特に次のような点を重点分野として会員指導を機動的に行うこととする。

(1) 登録外務員に関する項目

- ① 説明義務の履行に関し、理解確認手続きの徹底
- ② 投資可能資金額を超える取引の勧誘等の禁止についての徹底
- ③ 再勧誘の禁止の内容の徹底
- ④ 両建て勧誘禁止の内容の徹底
- ⑤ 仕切指示の速やかなる履行の徹底
- ⑥ 個人情報保護法の遵守（移動先での前雇用主の顧客情報を利用しての勧誘等）

(2) 会員に関する項目

- ① 事故関与者及びその管理者に対する処分等の措置の徹底
- ② 清算（出金）に対する評価の在り方
- ③ 過大な取引の勧誘・受託行為を招くような給与体系の見直し

3. 指導等のフォローアップ等

1. 及び2. の指導等の実効性を確保し、会員のコンプライアンス体制の定着を図るため、以下のフォローアップを図ることとする。

(1) 改善に向けての継続的な指導

1. 及び2. の指導等の結果、その後の苦情等の申出内容、それに対する当該会員の処理状況等を踏まえて、改善が十分でない認められる会員に対して、法令等の規制措置の遵守に係る教育・指導等の実施状況（教育の対象、講師、教育内容及び実施日程並びに指導の実施対象、指導件数及び指導内容等）、法令等の規制措置の遵守に係る社内管理体制の点検の実施状況（点検内容、点検対象、点検担当者、実施日程及び点検結果等）及び組織改革等の実行状況（改革内容、組織構成等）等について継続的に指導することとする。

(2) 会員代表者との意見交換等

トラブル解消へ向けた共通認識を醸成し、会員代表者の積極的な取り組みを促すため、苦情等の多い会員の会員代表者との間で苦情等の実態等について意見交換を行い、当該会員のトラブルに対する情報を当該代表者と共有するとともに、当該会員の営業の実態、営業組織体制及び登録外務員の管理体制についての問題点とその改善に向けた取り組みを当該会員代表者の責任において行わしめるよう指導することとする。

(3) 勧告及び会員等への周知

(1)及び(2)の改善指導等の状況を踏まえて、必要に応じて会員に対し実地監査を行い、当該会員の法令等の規制措置の遵守体制及びその改善状況を確認するとともに、監査の結果、社内管理体制や営業姿勢等に未だに改善が認められない場合又は改善が不十分であると判断される会員に対しては、さらなる改善を効果的に行わしめるため、「受託等業務に関する規則」第9条第1項の規定を活用して受託業務管理規則の変更の勧告、社内管理体制の改善、営業手法及び営業組織等に対する改善等の勧告を行い、当該勧告については同規則第10条に従い他の会員への周知等を行うものとする。

#### 4. 違反等行為の通報窓口の新設

平成18年4月の公益通報者保護法の施行等に鑑み、会員役職員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、当該会員役職員の通報を受ける窓口を本会に設ける。受け付けた通報については、内容を精査の上、必要に応じて関係した会員役職員の指導、勧告、処分を実施するとともに、当該役職員の所属する会員の会員代表者に対し当該情報の内容を提供し、必要に応じて社内管理体制、営業組織体制等の改善等を指導するものとする。

#### 5. 外務員の資質の向上

登録外務員は、委託者に直接対応し、委託者と市場を繋ぐ活動を展開することから、外務員の資質の如何が当業界の社会的評価の決め手となっている。したがって、トラブルを防止するためには、コンプライアンスの徹底をはじめ多方面にわたり登録外務員の資質の向上を図ることが必要となることから、次のような方策を推進するものとする。

##### (1) 中堅外務員研修

平成17年5月1日の改正商品取引所法施行後に商品取引事故に関与した登録外務員のほとんどが5年以上の経験を持つ中堅外務員であることから、トラブルを減少させていくためにはこれら中堅外務員に焦点を当てた、コンプライアンスの徹底と営業手法の改善等を自覚させる特別な研修活動を展開する必要がある。

このため、本会において新たな中堅外務員研修を実施し、会員に対して当該対象となる登録外務員の受講及びその修了を義務付け、トラブル解消のための営業の在り方を周知し定着させるものとする。

##### 【研修の概要】

- ① 研修テーマ：苦情等の実態、違反等行為者に対する処分等の状況及び当業界を取り巻く現況等を踏まえ、法令等の規制措置の内容を再度周知し、トラブルを発生させないための営業を実行するよう徹底させる。
- ② 受講対象者：登録外務員経験年数5年以上の者
- ③ 開催地等：登録更新講習の開催地を参考に全国で実施する。また職務の一環としての受講とし、開催日は営業日とする。
- ④ 修了レポート：研修の効果を高めるため、受講者には一定のテーマに沿ったレポートの提出を義務付け、その内容が合格点に達しない者には再受講を義務付ける。
- ⑤ 研修の性格：本研修の受講を修了していない登録外務員について、会員は登録の更新を自粛するものとする。

##### (2) 登録更新講習におけるコンプライアンス研修の導入

登録外務員は、6年ごとに登録の更新を受けることとなっており、本会では登録の有効期間の満了の1ヵ年以内までに受講を義務付けている登録更新講習を実施している。

登録更新講習を受講する者は最低でも6年の登録外務員の経験を有している中堅外務員であることから、(1)の中堅外務員研修で実施するコンプライアンス研修を登録更

新講習に導入することによって商品取引事故の防止に資することとする。

(3) 専門性向上認定制度の充実

日商協外務員専門性向上認定制度については、外務員の広範な知識と専門性の向上を目的として平成17年5月1日より実施され、現在、東京工業品取引所のオプション取引検定試験、貴金属取引検定試験、石油取引検定試験、東京穀物商品取引所の顧客アドバイザー検定試験について認定し、合格した者について登録外務員証にその旨を記載しているところである。

登録外務員の資質の一層の向上を図っていくため、関係機関とも協力して、当該検定試験をさらに専門性を有する資格制度に移行させるべく具体的な検討を行っていく。

(4) 優良外務員（仮称）認定制度の検討

優良外務員の認定制度は、商品取引所法施行規則第 112条で定める「商品取引事故」（ただし、事務上のミスに起因する値合金処理を除く。）等に関与していない登録外務員に対して、本会が優良外務員として認定しようとするものである。

本制度に基づき外務員の差別化を行うことには、各外務員のコンプライアンス面での切磋琢磨や意識の徹底を図らせ、受託等業務の適正化による委託者の保護及び商品先物取引業界の信頼性の向上に資するものであり、本認定制度を早期に導入すべく検討を行っていく。

【制度の概要】

- ① 登録を更新しようとする者が登録有効期間内において事故等に関与していない場合について、事故等に関与していない者である旨の当該会員代表者名による証明及び推薦を受け、これに基づき本会が事故等の無関与者（「優良外務員」）として認定し、登録外務員証にゴールドの帯を付して交付する。
- ② 「優良外務員」として認定した登録外務員が、その後指導、勧告又は処分を受けた場合、若しくは事故等に関与することとなった場合には、その時点で認定を取消し、当該登録外務員の登録外務員証のゴールドの帯をはずすこととする。

以 上