

2020年2月14日

一般社団法人 金融先物取引業協会

会員に対する処分について

本協会は、本日、本協会の会員に対し、下記のとおり定款第19条第1項に基づく処分を行いました。

記

1. 処分を受けた協会員名

セントレード証券株式会社

2. 処分内容

過怠金300万円

3. 処分理由

(1) FX顧客の適合性に関する管理体制について

- ① 同社では、コンプライアンス部の対策として、口座開設審査の厳格化及び1か月モニタリングの強化を行っている。口座開設審査の厳格化としては、事前にコンプライアンス部において、顧客へヒアリングを実施し、取引の仕組みやリスク理解度の確認を行い、不十分と判断した場合には口座開設を行わず、営業担当者に再度面談を行うよう指導を行っている。また、1か月モニタリングは、取引開始後1～3か月経過を目安に、顧客へコンプライアンス部による面談（電話・訪問）を行い、面談書に記録する。必要と判断した場合は営業責任者に報告し指導を行っている。
- ② 今回の監査において、口座開設審査時及び1か月モニタリング時の受注時における営業担当者と顧客との通話録音をサンプルチェックしたところ、顧客が商品内容やリスク、取引状況等について理解しておらず、自己責任と認識していないと思われる事案、営業員による強引な営業や損失に対する苦情と思われる事案（本事案に関しては同社では苦情とは判断されていない。）等、問題と思われる事案がみられた。
- ③ 前回の監査時には、苦情再発防止策の実効性確保及び内部管理態勢に不十分な点がある旨を指摘事項としており、コンプライアンス部門の内部管理については形式的な処理に留まらず実効性のある確認体制を整備するよう指導を行っている。
- ④ 今回の監査では、口座開設審査時、1か月モニタリング時とも前述のとおり、顧客の適合性に問題があると思われる事案に対し、事後フォロー等適切な管理が行われていないものが確認された。また、苦情と思われる事案も、同社では苦情として報告されていない事案もみられた。
- ⑤ 以上より、口座開設審査時の電話ヒアリング及び、1か月モニタリング時の通話録音を確認したところ、顧客の適合性に問題があると思われる事案がみられ、当該事案

に対する内部管理態勢の整備が不十分であると認められる。また、顧客からの問い合わせに対し、顧客不満については苦情と認識しておらず、早期に把握し原因の分析や対応を行う態勢も整備されていないことが認められる。

(2) FX取引に係る顧客からの受注時における営業の管理体制について

- ① 同社のFX取引における顧客からの受注については、営業担当者が顧客と電話により市場情報等を提供しながら、アドバイスをを行い、注文を受けているが、同社に対する過去のあっせん事案においては、顧客側から「営業担当者主導の取引であった」等の主張がなされているものがみられた。
- ② コンプライアンス部門においては、1か月モニタリング等で、自己責任の意識が希薄な顧客や取引を営業担当者に一任している疑義のある事案があった場合には、営業担当者にはフォローするよう口頭で連絡しており、問題のある顧客について情報共有が行われている。
- ③ 同社の内部監査においては、顧客からの受注は一任取引と判断される可能性があるため改善が必要であると指摘しており、監査対象部店には数量について顧客から指示を仰ぐよう改善する旨等が再三指摘しているが、監査対象部店では改善がみられていない。このことは、同社の内部管理態勢の整備が不十分であると認められる。

また、FX取引担当者は同社が貸与している社用携帯電話や通話録音機能がない電話を用いて顧客と接触する事案が今回の監査で確認され、通話録音を確認できない事案が認められた。

(3) 限度額変更手続きの管理体制について

- ① 同社に対する過去のあっせん事案においては、顧客側から「追加証拠金を次々と差し入れさせられた」等の主張がなされているものがみられた。
- ② 同社では、口座開設時に各顧客の資力を勘案し預託金限度額（以下、限度額という。）を設定している。限度額の変更（増額等）の手続きは、原則、事前に顧客の自筆による申出書を受け入れ、営業担当者が作成する申請書とともに、コンプライアンス部に提出し、コンプライアンス部長が承認するフローとなっている。実務上は、コンプライアンス部で顧客の入出金の累計額を管理しており、限度額超過が発生した場合には各営業部門に連絡し、営業担当者が当該顧客へ連絡及び説明を行い、申出書を徴求の上、事後的に変更手続きを行っている。
- ③ 同社内の対応として、顧客からの申出書の遅延が発生しているため、営業担当者に速やかな受け入れを指導し、限度額変更が伴う場合には営業日誌等に記載すること等の注意喚起を行っている。
- ④ 内部監査では、各営業部店において限度額を超過している顧客が複数みられることから限度額の管理を徹底するよう指摘しているが、2016年度及び2017年度とも同様の指摘がされており、改善が見られていない。
- ⑤ ④の内部監査での指摘内容を確認するため、通話録音をチェックしたところ、限度額増額が顧客からの要請ではなく、営業担当者からの依頼によると思われる事案、顧客が「生活資金」と説明しているにもかかわらず、当該顧客の申出書には「余裕資金」と記載されている事案がみられ、申出書については形式的に徴求しているものであり、実態把握等、適切な管理は行われていないと考えられる。
- ⑥ 以上より営業担当者の限度額管理に対する意識が徹底されていない状況は、同社の内部管理態勢の整備が不十分な状況であると認められる。

(4) 内部監査体制の実効性について

同社の内部監査では、指摘事項に対し監査対象部店へ改善報告を行っているものの、実態として改善が見られず、翌年度の内部監査でも前回と同様な指摘及び報告内容が繰り返されており、内部監査の実効性が不十分な状況にあると認められる。

(5) 顧客の取引実態の管理体制について

貴社において、取引全体のポジション状況や有効証拠金の状況は把握しているものの、顧客の損益状況等については把握しておらず、顧客取引に対する改善の分析及び対策も特段行われていない状況は、経営陣の取引実態に対する認識が希薄であり、貴社内部での報告体制及び管理体制の整備が不十分であると考えられる。

(6) 上記(1)から(5)の状況を勘案すると、これまで過去2回の実地監査(2014年9月及び2016年3月)を実施してきたが、実質的な改善は見られず、今回の監査においても、これまでと同様、内部管理態勢が未整備な状況がみられたこと、及び内部管理担当役員等の管理実態をみると、法令に対する認識が希薄であり、同社の内部管理態勢への対応は不十分な状況であると言わざるを得ないと考えられる。

4. その他

本処分と併せて、同日付で、定款第16条に基づき、今後の内部管理態勢の充実のための計画について、経営者が再度認識を改め再発防止策を策定するよう勧告を行いました。

以 上