オンライン証券業務とコンプライアンス

高 橋 郁 夫 法律事務所
弁 護 士　　高 橋 郁 夫（たかはし いくお）

〈 目 次 〉

序

筆者は、前稿「オンライン証券業務の法的問題」で、株式のオンライン証券取引に関連する法的問題について、満遍なく触れ、また、最後で、コンプライアンス(法令等順守)のインフラストラクチュアについて概観をした。今回は、とくにコンプライアンス[1]に焦点をあてて、オンライン証券取引について、どのような態勢を確立することが必要になるとかんがえられるのかという点についての私見を披露することとしたい。

オンライン証券取引において、種々の法的な問題点が存在し、証券会社において法的遵守態勢を確立すべきことは、上述した通りである。遵守できないで不祥事を起こした場合には、場合によっては監督当局からの厳重な処分がなされるし、また、顧客からの信頼を根本から損ないかねない。新聞等に報道された事件としては、証券会社において、ボラティリティ値の誤入力及びワラント取引の価格計算システムにおける検知機能障害が原因で株式市場の市場価格をもとに計算した価格と異なる価格が、オンライン上で提示され、その価格をもとに執行がなされたという事件についての報道があるし、オンライン銀行などで取引が停止したという記事もよく目にするところである。また、大和銀行株主代表訴訟１審判決は、金融機関の取締役が内部管理体制を構築する法的義務を負うことを明らかにしている[2]。また、社会的に、コンプライアンスの確立が、急務であるといわれており、社会的な要請も強い。たとえば、内閣府国民生活局は、「自主行動基準作成の推進とコンプライアンス経営（概要）～新たな消費者行政の枠組みのための検討課題 ～」を発表して[3]おり、社会の要請の強さを物語っているといえよう。

このような状況のもと、金融庁は、「証券会社に係る検査マニュアル」を公表しており[4]、このマニュアルには、オンライン取引におい

て、特に注意すべき点も記載され、非常に参考になる。このマニュアルのうち、オンライン取引に関する部分については、最低限これに応えられるような態勢を築くことが必要であるということがいえよう。そこで、最初にこれの全体像について簡単に触れることとして、その後、これらをみたすためにどのようにオンライン証券取引をデザインすべきかという点について、オンライン証券取引のインフラストラクチュアという観点から分析をするのが本稿の目的となる。

第１　証券会社に係る検査マニュアル」(以下、「検査マニュアル」という)のあらまし

１.「検査マニュアル」の構造

証券会社に係る検査マニュアルは、平成 13 年６月 14 日に検査官宛に通達として発出されている。その構造は、「基本的考え方」と「チェックリスト等」からなりたち、その「チェックリスト等」においては、「法令等遵守」態勢に関するチェックリスト等、「財務規制(リスク管理)」に関するチェックリスト等があり、それらと並ぶものとして「電子証券取引」についてのチェックリストが備えられている。

２.オンライン証券取引で注意すべき点

「検査マニュアル」は、顧客が、電子機器（コンピュータ、携帯情報端末等）によりインターネット又は他の商用オープンネットワークを利用して有価証券の売買その他の取引を行うものを「電子証券取引」とよんで、これに対して特別に注意すべき事項を掲げている。そして、この注意すべき事項は、「法令等遵守態勢の確認検査用チェックリスト」と「リスク管理態勢の確認検査用チェックリスト」にわけて記述されている。

記載されている事項を簡単にまとめると以下のようになる。

２-１　法令等遵守態勢について

この部門については、(1)会社における取組方針等、(2)内部態勢の整備および法令等遵守のための態勢の取組状況のふたつの観点から記載がなされている。(1)会社における取組方針等については、具体的な取組方針、代表取締役等の電子証券取引に対する認識、管理者の理解および認識が問題になる。(2)内部態勢の整備および法令等遵守のための態勢の取組状況については、電子証券取引に係る内部管理体制の整備・確立状況(社内規程の整備状況等、社内管理体制の整備状況、役職員に対する研修体制)、取引の開始および受託の状況、顧客管理および取引態勢、顧客に提供する情報の管理、システム障害等に対する対応、電子証券取引における法令等遵守の状況などがあげられている。

２-２　リスク管理態勢について

これについては、(1)リスク管理等に対する認識等、(2)適切なリスク管理態勢の確立、(3)緊急事態への対応策、(4)監査および問題点の是正などがあげられている。

(1)リスク管理等に対する認識等については、取締役および管理者それぞれのリスク管理の理解および認識、規定の整備、組織の整備が必要とされている。(2)適切なリスク管理態勢の確立については、システムリスク等の管理態勢としてセキュリティ確保、本人確認、顧客情報の管理、利用者自身による使用状態の確認機能、記録の保存などが必要であることが強調されているし、また、情報提供として、ディスクロージャー、販売・勧誘時の説明・情報提供等が、重要になることが指摘されている。

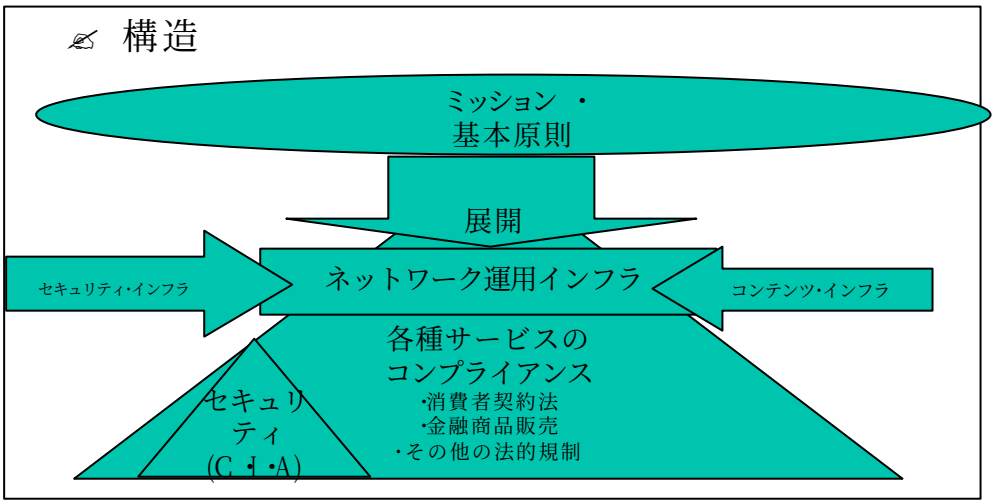
第２ コンプライアンスのためのインフラストラクチュア

１．インフラストラクチュアのデザイン

「検査マニュアル」に記載されている種々の要請を満たすための対応を考える際には、それらを個別にみていくよりも、むしろ、これらを満たす全体のオンライン証券取引の運用インフラストラクチュア(以下､運用インフラという)を構築し、その中で、個々のガイドライン群の整備のなかで、上記の要請に応えられるように対応していくのが、望ましいものと考えられる。

では、具体的にどのような態勢を築いていくかという点について、全体像として以下のような図を提案することができるものと思われる。

ネットワーク運用インフラとは



この図は、オンライン証券取引が、コンテンツや商品自体のコンプライアンスの側面とセキュリティの確保の側面というふたつの側面からなりたっているのを示している。これは、「検査マニュアル」において、「法令等遵守態勢」と「リスク管理」のふたつの観点から作成されていることにも対応するものといえるであろう。

もっとも、厳密に見れば、セキュリティに関するシステムは、一般のオンライン取引の運用の中の一つのサブシステムを構成している。その意味で、以下において具体的に見ていく場合に、原則や方針という用語でも、その範囲としている広さが異なることに気がつくであろう。

２．セキュリティ･インフラストラクチュアとコンテンツ･インフラストラクチュア

２-１ 全体像

最初にセキュリティのインフラストラクチュアとしてどのようなものを考えるかである。

これについては、いろいろな解説本などがあるが、そのなかで、以下の図が理解を助けてくれるといえる。

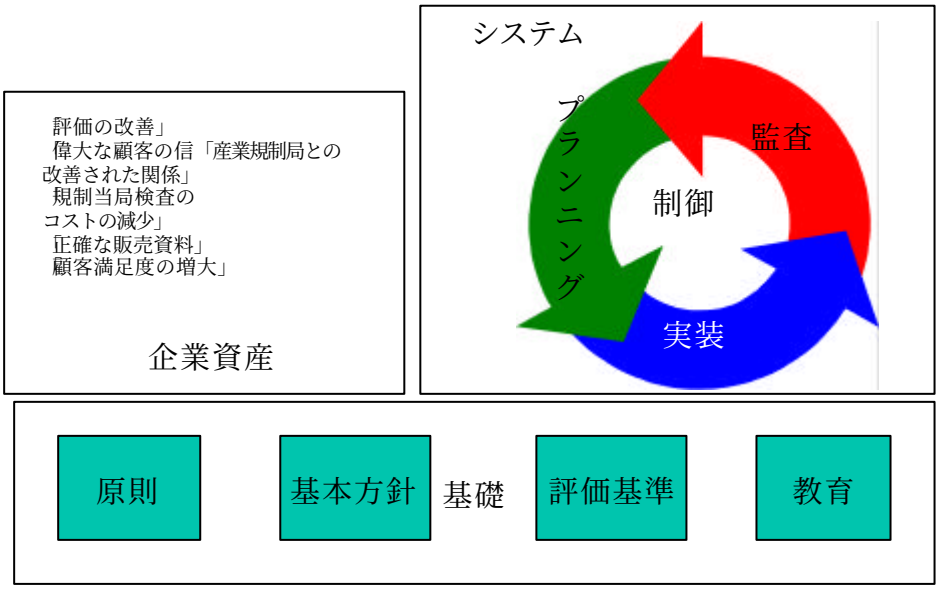
IIセキュリティ･アーキテクチャ

「分散コンピューティング･セキュリティ」(プレンティス･ホール出版)より

この具体的なセキュリティのインフラストラクチュアの内容については、グレン･ブルース、ロブ･デンプシー著 さとうよしひろほか訳「分散コンピューティングセキュリティ」(プレンティスホール出版、1998)を参照されたい[5]。

一方、このセキュリティ・インフラストラクチュアを参考にするとき、コンプライアンス・インフラストラクチュアの側面は、以下の図で指し示すことができるものと思われる。

コンプライアンス・インフラストラクチュア



２-２ インフラの構成要素

上述の双方の構成要素をみたときに、基礎として共通の要素をあげることができ、以下において、それらを簡単に分析していく。

２-２-１ コンプライアンスとセキュリティの基礎

具体的には、コンプライアンスのもっとも基本的な構成要素を「基礎」というとき、その基礎は、原則、基本方針、評価基準、教育を基盤として作られることになるものと思われる。

(1)「プリンシプル(原則)」

「原則」とは、企業にとってコンプライアンスがどのような意味をもち、それがどのように履行されるかを定義する、その企業に特有な表明ということができる。この「原則」は、コンプライアンスの構成要素と遵守に関する要求事項と意思決定事項の指針となる基盤を提供する。この原則の表明は、各企業に共通することもあるであろうし、各企業の個別の理念と文化に影響される部分というのが出てくるのであろう。オンライン取引においては、この原則のうち、オンライン取引が、企業の命綱であると認識するか、他のチャンネルの補完と位置付けるかという問題がでてくるであろう。

「検査マニュアルの法令遵守態勢の確認チェックリスト(以下、便宜上、検査マニュアルという)[6]」においては、「会社としての電子証券取引にかかる取組方針が明確になっているか」「取組方針は、自社の経営計画に沿ったものになっているか」(検査マニュアルⅠ-1①および②)などと記載されているところである。また、この原則は、上述のように経営の基本的な理念・文化に関係するものであり代表取締役の理解も十分必要になる。

「検査マニュアル」においても、「代表取締役等の電子証券取引に対する認識　代表取締役等は、電子証券取引の特性等を理解した上で、電子証券取引に取り組む場合において対処することが必要な事項について十分認識しているか。」とされているところ(同Ⅰ-2)でもある。

また、セキュリティにおいては、より具体的な形でセキュリティについての認識および履行手順が表明される。この原則部分は、セキュリティシステムの構成要素と技術に関する要求事項と意思決定の指針となる基盤を提供するものである。具体的には、「会社は、経営陣の関連リスクのアセスメントに基づき、データの保護に必要十分なセキュリティとビジネスの統制を提供する」とか「情報の所有者、提供者、利用者、情報セキュリティに関連するその他の当事者の責任と責務性は、明示的に示されなければならない」などと表明されることになる。

(2)「ポリシー(基本方針)」

ここで、基本方針は、「企業の目標と許容できる手順を明確に述べた経営陣からの一連の表明」ということができる。金融機関は、組織として、分散的な構造をとらざるを得ない。そこで、統一的な一連の行動規範によって企業組織におけるすべての資産(顧客からの評判を含む)を保護しなければならず、そのためには、このポリシーが重要であることになる。人は、組織体の中で、だれでも、「良い」ことをしたいと思っている。そうだとしても、その「良い」という判断は、具体的な場合で、異なってくる。その場合に、どのように対応すべきかということは明らかにされるべきであろう。オンライン取引で、ある人のミスから、異常な数値が、ウエブで取引に際して、表示された。それを訂正する権限は誰にある

のか、そういった点について決めておかないことには、適切な運用は、不可能である。それらを含めて、「方針の表明」「目的」「適用範囲」「方針の遵守」「罰則」などが明らかにされることになる。

具体的には、

- 方針の表明-会社の方針の公式な表明。会社は何をなし、何をなさないことを要求するのか？　方針の表明は、具体的で、的確に表現されなければならない。
- 目的-方針が必要な理由。方針はどんな問題を解決するのか？方針が対象とする領域に、定義はあるのか？
- 適用範囲-方針の適用範囲。方針はどこまでを範囲とするのか？
- 方針の遵守-このセクションには、方針の具体的な構成要素と適用が含まれる。方針を遵守するために、特に何が要求されるのか？状況によって方針からの逸脱が許容されることがあるのか？　あるとすれば、どんなプロセスを使用して逸脱が認可されるのか
- 罰則／結果-方針を遵守しない場合の罰則／結果は何か？　このセクションでは、方針が違反された場合、公式な制裁規定／結果を明確に示すことができる。

が、基本方針の具体例となるのであろう。では、具体的にオンライン金融商品販売ポリシーとしてどのようなものを考えうるかということになる。

具体的には、

会社は、オンライン販売担当者に別個定めるオンライン金融商品販売プログラムを遵守することを義務づける。

目的

原則からするとき、会社は、オンライン証券取引を顧客にとって、もっとも便利な販売チャンネルとして活用することを目標としており、そのためには、顧客に対する啓蒙・教育・情報提供を通じてオンライン証券取引を活用しうる環境を整備することを目的とする。そこで、金融商品販売法および消費者契約法をはじめとする法令等を前提にして個別の手続きを記載したオンライン金融商品販売プログラムを遵守しなければならないのである。

適用範囲

金融商品をオンライン販売においては、情報の提供とそれにともなった顧客の自立した取引と、そのためのベストの環境整備という認識を持つことは、その販売の当然の前提となる。すべてのオンライン金融商品販売の関係者は、オンライン金融商品販売プログラムを熟知していることが求められる。

方針の遵守

- 金融商品販売法・消費者契約法などの顧客保護の法律を遵守するために、すべてのオンライン金融商品販売に関係するものは、以下のように行動しなければならない。
- オンライン金融商品販売プログラムに定められている条件にしたがって、行動する。
- プログラムにおいて、管理者の承諾が必要な場合には、承諾をえないで行動はできない。
- その他

罰則/結果

オンライン金融商品販売プログラムに違反する行為は、顧客の財産の健全性を損なう危

険性が強く、会社の評判を危機に陥れる。かかるプログラムに違反した販売員は、その違反行為の結果の如何を問わず処罰等の対象となる。

一方、セキュリティに関するポリシーについては、個別の「識別」「認証」「認可」「パスワード」などの各構成要素が、具体的な「データに関する方針」「個人使用の方針(一般)」「セキュリティ管理方針」「「システムに関する方針」などの各局面に展開されることになる。ここで、具体的に、「データに関する方針」を例にとれば「データ分類」「データ所有権」「データ保管者」「データ保全性」などの観点についてふれられることになる。「検査マニュアル」では、「顧客情報の管理」という項目で、「顧客の取引に関する情報(顧客の投資パターン分析等の情報や顧客の推測投資総額等取引に際しての顧客の注文内容等の一時的情報に限らず加工された二次的な情報を含む)の管理は十分にされているか」と記載されているところであり、データ分類やその保全において、これらの観点からポリシーが作成されるのが望ましいことになろう。

(3)「評価基準・教育」

これは、コンプライアンスがどのような基準で評価され、また、それをになう構成員に対して、どのような教育がなされるべきかという問題である。コンプライアンスに対する評価基準としては、まさに「検査マニュアル」に記載された事項が最低の基準として必要になることがあろう。また、セキュリティについては、客観的な基準をあげることは容易である。

また、教育という観点からしても、経営者、管理者、具体的な担当者に対する教育のプログラムは、必要であるし、また、その方法・内容についても具体的に定めておく必要がある。なお、この点については、「検査マニュアル」において、「役職員に対する研修体制」として、「①役職員に電子証券取引に関する特有の事務、システム、トラブル及び法令等についての研修等を行う体制となっているか。②業務精通者(管理部門を含む)の養成のための研修体系等を確立しているか。③電子証券取引業務に係わるコールセンターの職員に対して、法令等や電子証券取引に関する知識の習得や研鑽のための研修等を実施しているか。」として、「チェックリスト」の中にも記載されているところである。

2-2-2 コンプライアンス[7]・インフラストラクチュアの上部構造

では、このインフラストラクチュアの上部構造をどのように考えるかということである。構造としては、守られるべき「資産」とそれを維持するための「制御」の観点がある。

(1)資産

前出の図でも明らかになっているが、このインフラストラクチュアの構造を支えるものは、オンライン証券取引によって、維持・増大されるべき「企業資産」は何なのかという問題意識および認識である。コンプライアンスによって守られるべきもの、コンプライアンスの目的といいかえることもできるであろう。

この点について、「評価の改善」「偉大な顧客の信頼」「産業規制局との改善された関係」「規制当局検査のコストの減少」「正確な販売資料」「顧客満足度の増大」をメリットとしてあげることができよう。これらによって企業の資産自体(有形・無形)がコンプライアンスによって保護されるということができるのである。そして、この「資産」は、オンライン取引の場合だけでもなく、一般の投資家相手の金融商品の販売においても、維持・拡大さ

れなくてはならないものである。

(2)「制御」

では、資産をコンプライアンスによって防御し、充実させていくためにどのような制御をとるべきかという問題がある。このための要素として、システム要素があり、一方、そのシステム的要素のもとで、どのようにプランニングをして、実装、監査を経ていくかということになる(コンプライアンス・サイクル)。

(ァ)システム

システム的な要素としては、一般の金融商品の販売に際しては、「統括部門」「統括責任者」「担当者」の役割が議論されているところである。もっとも、オンライン取引のコンプライアンスの観点からは、現場における「担当者」のシステムにおける位置付けは、少ないものとなるのであろう。むしろ、どのような取引システムを設計し、具体的にどのようにすべきかという観点からの配慮が必要となり、コンプライアンス統括部門の任務が重大であるということになるであろう。オンライン取引においては、実際のシステムを構築する業者の存在感が大きくなりがちであるが、最終的には、マネージメント部門の一員であるコンプライアンスの統括責任者が、どのようなオンライン取引システムを構築したいかにかかってくるのである。

具体的には、ここでいう「統括部門」をどのようなものとしてイメージするかということである。具体的には、取締役会があり、そこでの役割分担で、オンライン証券取引の最高責任者である担当取締役を考えることができよう。そこで、その担当取締役が、オンライン証券取引の統括責任者(いわば､CIO)となるものと思われる。会社としては、当然、一般のコンプライアンスの担当取締役を定めているものと考えられるが、それと同一である場合もあるし、また、場合によっては、異なる場合もあろう。この CIO は、取締役会などで、会社における取組方針、代表取締役等の認識などを高め、具体的な設備等の導入などについて判断支援する立場にあるのである。ちなみにこの CIO の職務については、「検査マニュアル」において、「管理者の理解および認識」として要請されている。すなわち、「電子証券取引を担当する管理者は、電子証券取引の特性等を理解した上で、その特性等に応じた管理等の必要性を認識し、かつ、各部門の担当者に当該内容を理解・認識させるよう、適切な方策を講じているか。また、そのために必要な規程を改善するなど、適切な方策を講じているか。また、システム障害等が発生した場合のバックアップ体制や対応策を講じているか。」とふれられていること(検査マニュアルⅠ･3)をその任務としていることになる。

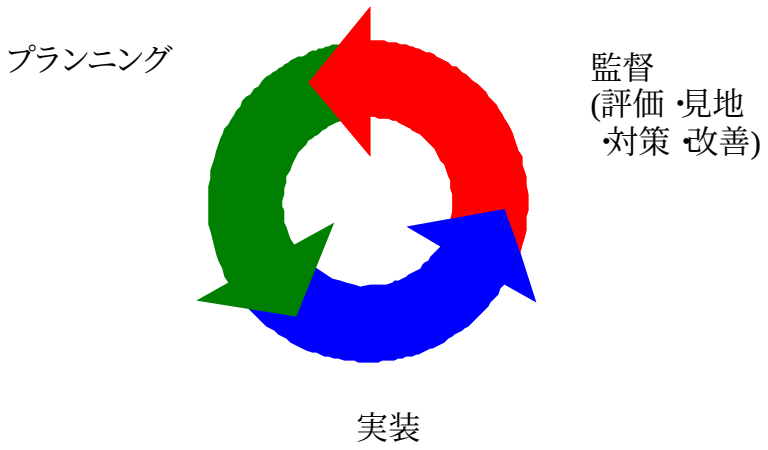
そして、その CIO を補助して、システムの運営を図る担当の委員会があることになる。これが統括部門としてイメージされる。このオンライン取引企画部門とでもいうべきものは、具体的には、各ガイドライン等を作成･改定･実施していく責任部門ということになる。また、システムとしてどの程度のものをどのようなアーキテクチュア(設備､ネットワークの構造その他)で構築するかという点についてもこの部門が、判断することになる。この点は、「検査マニュアル」では、「①電子証券取引における非対面性及び非書面性等の特性に留意した内容の社内規程となっているか。②役職員、特に、電子証券取引の事務に携わる者に社内規程の内容を周知徹底しているか。③システム障害等が発生した場合の対応策に関する社内規程・マニュアルが整備さ

れているか。」とされている(検査マニュアルⅡ･1･(1))。

(ィ)コンプライアンス・サイクル

コンプライアンスのアプリケーションとしては、プランニング、実装、監査のサイクルが、考えられる。この点は、以下の図のとおりである。

コンプライアンス･サイクル



オンライン取引における「プランニング(システムの整備、コンプライアンス・プログラムの策定など)」については、規定(社内におけるウエブ利用規定や電子メールの利用規定を含む)の整備、内部統制の実施計画、職員の研修計画などを内容とする。また、上で見たシステムの整備なども必要となってくるのである。ここでは、個々の具体的なプログラムの作成については、次の項目として具体的に見ていくことになる。システムの整備という観点からいくと、誰が日常の運営について権限と責任をどの事柄に対して有しているか、そして、それは、会社における他の PR やコンプライアンスについてのポリシーをはじめとするシステムと有機的に関連しているかという点が問題になろう。システム障害などの事件が PR についての担当者に伝わらないことは許されないし、一方で、また、一般のコンプライアンスの権限などと食い違うということも許されないのである。また、後に検証しやすいようなシステムを作成するというような要請もこの観点の中に位置付けられて議論されることになる。ちなみに、「検査マニュアル」は、システム障害等に対しては、「①システム障害等に対するバックアップ体制及び対策が整備されているか。②システム障害等の発生を監視する体制が整備されているか」としている。また、後からの監査等のしやすさという観点からは、「④過去に提供した情報が、後日検証できるような形で保存されているか。保存がなされていないものについて、後日、検証が必要となることや紛争が起こること等の不都合が生じるおそれはないか。例えば、ホームペ―ジや電子メールにより交信した内容について、適切に保存されているか。」とされているところでもある(以上につ

いては、検査マニュアル･Ⅱ･5 および同 4)。

実装(マニュアル作成､実践､教育など)は、個々のシステムが、コンプライアンスを実践していく過程として考えられる｡具体的には、具体的な行動ごとにおけるマニュアルの作成、実践、承認、例外についての審査などをいうことになる。

「監督(評価・検知・対策・改善)」においては、オンライン取引が問題なく行われているか、また、改善されるべきところはないか、という点についてこれを実装の過程で評価し、個々の行為や制度の問題点を検知し、それに対して対策を立て、改善をするという事がおこなわれることになる。確立した基本方針および手続きの執行の失敗は、方針や手続きを有しないよりも悪いものと考えられるのである。

２-２-３ プランニングとガイドライン群

オンライン取引における「プランニング」のなかで、もっとも重要なことは、ガイドライン群の整備ということがいえるであろう。では、どのようなガイドライン群を整備すべきかということをオンライン取引に特に問題になる点について以下に見ていくこととする。

一般の証券取引において、ガイドライン群の作成にあたって注意すべき項目としては、(1)一般顧客､(公衆)とのコミュニケーション、(2)商品の選択およびバラエティ、(3)金融商品販売プログラム(具体的な金融商品を販売するにあたっては、顧客の調査義務、禁止されるべき販売方法、勧奨の適切さ、説明義務の問題)、(4)販売員のトレーニング、(5)投資口座の調査、(6)不招請取引の調査、(7)例外報告､(8)コンテインジェンシー・プラン､(9)顧客苦情ポリシーと手続きなどがあるとされている[8]。

いうまでもなくオンライン取引においては、具体的な顧客に対する販売担当員の対応という観点は、やや後退するから、これらをオンライン取引に対応するガイドラインとして再構成するとき、そのガイドラインに記載されていなければならない事項としては、以下の事項にまとめられると思われる。

(1)オンライン取引商品選択に関するガイドライン

これは､「商品の選択およびバラエティ」という観点であるが、新規商品の評価については、コンプライアンス・マネージャーが、その信頼性および適合性の評価のために参加しなければならない。そして、顧客のために適合的なものであるかを決定していかなければならないのである。外部のコンサルタントがいたり、また、第三者によって商品が選択されたりするのであれば、その選択の妥当性について、検討しなければならないとされるところである。

(2)コミュニケーションに関するガイドライン等

(ァ)約款等の問題

販売担当員がいろいろと対応しうる場合と異なって、オンライン取引においては、種々の約款が顧客との権利関係について重要な役割を果たす。この約款について、法的な観点から問題がないか十分な検討がなされなくてはならない。そして、状況や問題が起きるのに応じて見直しがなされなくてはならない。特に、消費者契約法は、その第８条１項において、事業者の債務不履行(不法行為も同じ)に責任の全部を免除する条項や故意又は重大な過失による行為により消費者に生じた損害を賠償する責任の一部を免除する条項について、効力を生じないものとしている点については、注意が必要であろう。また、電子消費

者契約法が、消費者が操作ミスにより行った意図しない契約の申込みが生じやすいことに着目し、申込み又はその承諾の意思表示に際して、ディスプレイによって、意思の有無について確認を求める措置を講じた場合又はその消費者から当該事業者に対して当該措置を講ずる必要がない旨の意思の表明があった場合でなければ、重過失の規定の適用をなし得ないとしており、これらの規定を前提に約款がつくられているかという点も問題になる。

(ィ)「公衆とのコミュニケーション」の問題

証券取引業務一般の場合には、手紙、電話、販売資料、セミナー、報告レポートや商品名・目論見書などについて、正確である必要があるし、また、公衆から誤解を受けないような記載が必要になる。この点については、前述の「検査マニュアル」の法令等遵守態勢の確認検査用チェックリスト」のⅡ「内部管理態勢の整備および法令等遵守のための態勢の取組状況」のうちの「４.顧客に対する情報の管理」のなかで、「①提供される情報の内容が適正であるかどうかについて、社内（売買監査部等）の審査体制が構築されているか。例えば、ホームペ―ジや電子メールにより提供する各種情報、勧誘資料が広告責任者等の審査を経たものであるか。②広告責任者等は、これらの情報や資料が、法令等に照らし問題がないかといった検討を行っているか。」とされているところである。また、どのようなウエブページがデザインされなければならないかという点については、種々の提供される情報が正確であることを担保しなくてはならないのみならず、顧客の意思表示の確認等がなされやすくなっていなければならない。また、説明義務(金融商品販売法３条)との関係で、商品について、顧客が疑問を感じた場合に、十分にその疑問を解決できるような情報が提供され、そして、十分な説明を受けたことが確認できるようなシステムになっていなければならないのである[9]。その上、証券会社のコントロールの及ばない範囲の情報(例えば、他社のニュースサイトに移行するような場合)には、その証券会社の範囲以外であることを了知させるような構造にすることも必要となる。

あと、金融商品販売法において、「勧誘方針」を公表しておく必要があり(同法８条３項)、オンライン取引の際には、オンラインでの公表でも足りる[10]が、実際に見やすいものであるかという点も問題になりうるであろう。

(3)オンライン金融商品販売プログラム

一般の「販売プログラム」は、(ァ)販売員が、販売している商品と同様に遵守しなければならない規則を知り、理解するということと、(ィ)監査であり、濫用を防止することとのふたつの側面を持ち、具体的な販売に携わる従業員を対象とする。この「販売プログラム」の問題としては、「適合性」「禁止される販売行為」「投資勧奨」「リスク開示」「報酬開示」などの項目が上がっている。

(ァ)適合性

その最初に出てくるのが、「適合性」(suitability)の問題である。この「適合性」の原則は、「顧客を知る」(know your customer)という原則として論じられるとされている。そこで、顧客について最低限知るべき情報として「経済的状況(バランスシート)」「税金状況」「投資目的」「投資経験」があげられ、「経済的ゴール」「投資の理解度・洗練さ」「総収入」「年齢および人生展望」「リスク許容度」についての情報をえるべきとされている[11]。これらの点は、オンライン取引でも異なることはない。また、オンライ

ン取引においては、口座開設の際の審査や本人確認が特に問題なるということが言えよう[12]。

(ィ)禁止されるべき販売方法

そして、禁止されるべき販売方法がある。米国では「ブレークポイント・セールス」「スイッチング」「配当販売」「インサイダー取引」「公開価格以外での取引」「チャーニング」「顧客からの金銭の貸与」「元本保証とのミスリーディング」「資格、経験、サービス、賠償の誤表示」「損失補償」「仮名取引」「(署名による合意のない)マージン取引」「ペニーストックの投機」「投資信託の短期取引」「証人なしの取引」「支払い能力と適合しない取引」「偽造などの詐欺的行為をなすこと」「重要な事実の省略や誤った陳述をなすこと」などがあげられている。オンライン取引でも、これらの観点は変わらない[13]。これからは、我が国でも、特に、デイトレーディングに対してどのような対応をするかという点が問題になってくるであろう。

(ゥ)リスク開示

このリスク開示の問題点については、「最低限の開示」「重要事実」「特定の商品ごとの開示」の問題があるとされている。「最低限の開示」というのは、預金ではない商品については、「いくらかないしはすべての元金の損失のリスクが伴うこと」を最低限の開示としなければならないとしている。重要事実の開示については、「投資の勧奨は、顧客にたいしてすべての重要事実を開示することが要求される」ということである。我が国においては、金融商品販売法３条１項１号から４号に掲げる事項を重要事項として元本欠損のおそれや契約解除期間の制限などについて重要事項として、説明義務を認めている。そして、これに反した場合、損害賠償責任が発生する(同法４条)。また、米国においては、投資信託（mutual fund）の投資については、重要事実は、以下のものを含むものと考えられている。「投資対象」「ポートフォリオの内容」「費用レシオ」「販売費用」「パフォーマンスの経緯」「ボラティリィティ」「他の投資に比較したリスク」などについての説明が勧奨されていることは注意しておいてもよいと思われる[14]。

(ェ）報酬開示

また、米国においては、「販売報酬」「販売費用」「分割・延期販売費用」「買戻費用」「ディスカウント」「早期解約罰」などについての開示が必要とされている[15]。

(4)運用担当マニュアル

日常の運営業務については、システム等の管理や顧客からの問い合わせに対する対応などを行う者が担当することになる[16]。これを担当する者たちに対する「運用担当マニュアル」的なものが必要となる。日常業務との関係で言えば、例外状況となるべき事項についてだれがどのようなプロセスで対応を決定するかという点が問題になる。米国では、「例外取引ポリシー」として「特定の価格以下の取引」「不招請注文」「従業員の取引」「凍結口座」「販売員と特定の商品の販売」「信用の延期」「特定のアクティビティを超えた取引」「不平の比較」などについて、監視の対象になるとすべきということが紹介されている。これらやセキュリティ上の事件、また、例えば、計算された異常値が発生、入力のミスなどの事象[17]について、どのようなルートで情報が収集され、どのような者が判断・責任を持ち対処するのかという点を決定しておくべきである。この運用担当者は、「検査マニュア

ル」Ⅱ・１・（２）社内管理態勢の整備状況④でもふれられているように「電子証券取引に関して重大な影響を与える情報を、迅速かつ正確に顧客に連絡できる体制」の運用をする担当者となる場合もありえるものと考えられる。

（５）顧客苦情ポリシーと手続き

顧客の苦情については、コンプライアンス部門は、しっかりとしたポリシーをさだめて対応しなければならない。そして、そのために「そのために顧客の苦情は、すべて直接直ちにコンプライアンス部門につながる手続きを確立し、苦情を聞いた従業員は、書類でもって苦情を明確に書類化する手続きを確立しておくべきである。」「苦情の調査をモニターしなければならない。」「苦情は、早急に、公平に処理すること」「弁護士とラインのマネージメントとの間での対応をコーディネイトすること」「顧客に対して決定を書面で通知すること」などが必要であるとされている。また、オンラインであれば、オンライン取引の際の苦情申立機関をホームページ上で明らかにしておくことも必要であると考えられる。なお、「検査マニュアル」では、苦情についてⅡ・１・（２）社内管理態勢の整備状況において「③苦情等の顧客の申出事項の記録簿を整備しているか。また、こうした申出の内容について、システム上の問題により、顧客の取引に重大な影響を与えるものが含まれていないかの検討を行っているか。」とかⅡ・５ システム障害等に対する対応で「④システム障害等に関する顧客からの苦情等については、迅速かつ適切に対応しているか。」とされているところである。

---

[1] 我が国において、コンプライアンスに対する法的なアプローチとしては、長谷川俊明･松本宗大「金融検査とコンプライアンス態勢」(経済法令研究会2000)、コンプライアンス研究会編「金融機関のコンプライアイス」(社)金融財政事情研究会1998)、香月裕爾「改訂 金融コンプライアンスと法令ポイント」(経済法令研究会、2000)等があり、組織などのシステムからアプローチするものとしてチャールズ･D･レイクⅡ、古出正敏、大和田恭司、青沼巻弘、芦原一郎「アメリカンファミリー生命の内部管理態勢」(NBL724号31頁)がある。また、米国では、One Track “Compliance Answers for Bankers”(Dearborn Financial Institute ,Inc.1995)やAllan H. Pessin “Securities Law Compliance- A guide for Brokers Dealers & Investors”(Dow Jones Irwin,1990)がある。

[2] 大阪高判・平成12年９月20日判例時報1721号３頁は、取締役は、「不正行為を未然に防止し、損失の発生及び拡大を最小限に止めるためには、そのリスクの状況を正確に認識・評価し、これを制御するため、様々な仕組みを組み合せてより効果的なリスク管理体制（内部統制システム）を構築する必要がある。」という。

[3] http://www.consumer.go.jp/

[4]「証券会社にかかる検査マニュアル」(http://www.fsa.go.jp/sesc/rules/manual/manual.htm)

[5] なお、図は、上記「分散コンピューティング」の52頁である。

[6] 以下、特段の記載がない場合は、このチェックリストの番号である。

[7] なお、セキュリティの確保のために具体的にどのようなガイドライン等を検討すべきかなどについては、前出「分散コンピューティングセキュリティ」などのセキュリティの専門書を参照のこと。

[8] 前出One Track 39頁以下

[9] 国会大蔵委員会におけるインターネット取引についての福田金融企画局長の政府参考人（平成12年５月19日衆議院大蔵委）としての以下の解答が参考になる。

「今回の法案では、販売業者は、インターネット等を通じて販売を行う場合であっても説明義務が課され、重要事項についての説明が実質的に行われることが必要でございます。具体的にどのような方法でインターネット上における説明を確保するかにつきましては、現在この法案の趣旨にのっとりまして、実務的に検討されているところでございますが、例えば、説明内容を画面に表示させて顧客の返信メール、契約の時には返信メールがあるわけですから、そのところで説明を受けたという確認、クリックということでございましょうか、あるいは画面上において問い合わせ窓口やメールアドレスを設定するなり、照会頻度の高いＱ＆Ａの掲載等が考えられるわけでございます。ただ、ご指摘のように、それではこれで万全か否かという問題は最後まで残るわけでございまして、この辺は日々知恵を出して工夫をしていただくということでございますが最終的にもし争いになれば、この点について実質的な説明義務が果たせたかどうか、法廷での判定にゆだねられざるを得ない場合もあろうかと思います。」
(なお、
http://kokkai.ndl.go.jp/cgi-bin/KOKUMIN/www_loginから検索が可能である)

[10] 「金融商品の販売等に関する法律施行令案の公表について」
(http://www.fsa.go.jp/news/newsj/kinyu/f-20001006-1.pdf)

[11]前出 One Track19 頁。我が国の「検査マニュアル」では、「③ 顧客カード等の整備により、顧客の職業、投資経験、知識、資産状況等の顧客の属性を適切に把握しているか。顧客属性に関する必要な情報を十分把握しないまま口座開設を認めていることはないか。」とされている(同Ⅱ･2)。

[12]「検査マニュアル」では、「① 口座開設の審査基準が適切か。また、審査は適切に行われているか。② 非対面取引であることを留意した上で、顧客の本人確認が適切に行うことのできる体制となっているか。本人確認書類の徴求等は適切に行われているか。」とされている(同Ⅱ･2)。

[13]前出 One Track22 頁。「検査マニュアル」では、「⑦ 顧客属性及び取扱商品の性格に応じて、取引の頻度や取引高が過度にわたらないためのチェックシステムは構築されているか。例えば、取引金額、売買株数、売買頻度等について一日の取引上限が設けられ、これを超過した場合、ロックがかかる等のシステムになっているか。」とか「② インサイダー取引の未然防止に対する対策を講じているか。③ 有価証券市場における規制銘柄、ファイナンス銘柄等の取引の規制に対する対策を講じているか。④ 電子証券取引を通じた不公正取引の防止のための取引審査が適正に行われる体制が整備されているか。」とされている(同Ⅱ･2)。

[14]前出 One Track26 頁。

[15]前出 One Track30 頁。

[16] 「検査マニュアル」によれば、「① 電子証券取引業務の運営において、電子証券取引に精通した者及び内部管理責任者等のコンプライアンス担当者が適切に配置されているか。② システム障害等が発生した場合に、迅速かつ的確な対応が可能となる体制を構築しているか。」とされている(Ⅱ・１・(２))。

[17]「検査マニュアル」は、「③ システム上の不備等に起因する誤った情報が継続して提供されているようなことがないか。また、こうした問題を防止するための定期的なチェック（テスト等）が行われているか。」と指摘している(同Ⅱ・４)。

◇　　◇　　◇