コンプライアンス・ハンドブック
（勧誘・受注）

２０２４年度版

日本証券業協会

このハンドブックは、主にリテール証券営業に従事する若手営業員やその実務教育指導者を対象に、口座開設、勧誘、受注時に遵守すべきルールやポイントを商品別に簡潔にまとめたテキストです。実務の習得にご活用ください。

（留意事項）

本テキストは、初任者等を対象に代表的な商品に係る基本的なルール等を記載したもので、すべての商品、ルール等を網羅しているものではありません。

具体的な事務手続きについては、自社の規程、手続集、マニュアル等を参照してください。

本テキストに記載の事項は、原則として２０２４年４月１日現在で有効である法令諸規則をもとに作成しています。法令等は随時改正されるため、必ず最新の法令諸規則を確認してください。

２０２４年４月　日本証券業協会　作成

目次

はじめに ・・・・・ 2

Ⅰ．共通編
- 口座開設時の留意事項 ・・・・・ 4
- 本人確認 ・・・・・ 5
- 個人情報の取扱い ・・・・・ 6
- 疑わしい取引の届出 ・・・・・ 7
- NISA 制度の口座開設時の留意事項 ・・・・・ 8
- リスク・手数料等説明ページの説明事項 ・・・・・ 11

Ⅱ．勧誘編
- 株式等の勧誘 ・・・・・ 14
- 株式の募集・売出し（PO・IPO）の勧誘 ・・・・・ 15
- 投資信託の勧誘 ・・・・・ 16
- 投資信託の乗換え勧誘 ・・・・・ 17
- 債券の勧誘 ・・・・・ 18
- 外国証券の勧誘 ・・・・・ 19
- 金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律の重要事項説明 ・・・・・ 20
- ご高齢のお客様との取引 ・・・・・ 21

Ⅲ．受注編
- 株式・ETF・REIT 等の受注 ・・・・・ 23
- 株式・REIT 等の募集・売出し（PO・IPO）の受注 ・・・・・ 24
- 投資信託の受注 ・・・・・ 25
- 債券の受注 ・・・・・ 26
- 外国証券の受注 ・・・・・ 27
- 最良執行方針 ・・・・・ 28

Ⅳ．顧客本位の業務運営・その他
- 顧客本位の業務運営の原則 ・・・・・ 30
- 信用取引・デリバティブ取引 ・・・・・ 31
- 上司への報告・連絡・相談 ・・・・・ 32
- 勧誘・受注時の主な禁止行為 ・・・・・ 33

はじめに

1．金融商品取引業者等と営業員の社会的責任

金融商品取引業者等は、金融商品市場の担い手として、国民経済の健全な発展に寄与すべき重大な社会的責任を負っています。

従って、金融商品取引業者等は、その社会的責任を達成するため、投資者の保護と信用の向上を図ることを営業の基本姿勢としなければなりません。

金融商品取引業者等の事業活動を実際に行う営業員の責任は極めて大きく、特に営業活動の中心となる投資勧誘については、これを適正に行うことが強く求められています。

営業員は、金融商品取引業の公共性とその社会的使命の重要性を十分認識し、法令ならびに諸規則等の趣旨や目的を正しく理解し、これらを遵守するとともに、社会常識と高い倫理感覚を保持し、常にプロフェッショナルとしての意識をもって誠実に業務を行わなければなりません。

2．投資勧誘にあたっての３つの基本原則

営業員は、投資勧誘を行うにあたっては、次の３つの基本原則に従って行動しなければなりません。

（１）自己研さんに努め投資者の信頼に応えること

（２）合理的な根拠があると判断した金融商品について投資勧誘を行うこと

（３）投資者の投資経験、投資目的、資力等に適合した投資勧誘を行うこと

Ⅰ．共通編

口座開設時の留意事項

●口座開設申込書はご本人にご記入等(※)いただきましょう
代筆などが必要な場合は社内のルール・手続きを確認しましょう
※申込みの方法、記入・捺印の要否等、社内ルール・手続きをよく確認しましょう

確認しましょう
●反社会的勢力ではないか
※社内ルール・手続きで定められた方法で反社会的勢力ではないことを確認しましょう
●内部者に該当しないか
上場会社等の役員等であった場合は内部者登録カードの整備が必要となります
●仮名取引に該当しないか、なりすましではないか
例)「妻名義の口座を作りたい」
→口座名義人ご本人であることが原則です
●非居住者に該当しないか

説明し（※)、理解いただきましょう
※顧客属性や投資経験等に応じて必要な方法及び程度の説明
●当社の概要等（「重要情報シート」金融事業者編等）
●約款・規程集（勧誘方針、金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律の重要事項、個人情報保護方針・利用目的、最良執行方針等を含む）
●一部の契約締結前交付書面等の情報をリスク・手数料等説明ページで閲覧できる旨
●総合取引口座（MRF）
●特定口座　源泉徴収あり・なし　●NISA 制度

口座開設には審査があり、所定の日数がかかることをお伝えしましょう

あわせて確認しましょう
●本人確認（P5）　●個人情報の取扱い（P6）
●NISA 制度の口座開設時の留意事項（P８）
●リスク・手数料等説明ページの説明事項（P11）
●顧客本位の業務運営の原則（P30）

本人確認

●口座開設時、以下のとおりお客様の本人確認（犯罪収益移転防止法上の取引時確認）が必要です
なお、税法・番号法上の本人確認が別途必要になりますが、本人確認書類や個人番号の取扱い方法等が以下と異なりますので、改めて自社の社内ルール・手続きをよく確認しましょう

個人のお客様
●本人特定事項・氏名、住所、生年月日
●取引を行う目的
●職業

法人を支配する自然人まで遡る必要があります

法人のお客様
●本人特定事項・名称、所在地
●取引を行う目的
●事業の内容
●実質的支配者の本人特定事項・法人との関係
●代表者（取引担当者）と認めた理由・個人の本人特定事項

●本人特定事項は本人確認書類で確認しましょう
✓写真つきではない書類の際の自社の取扱いを確認しましょう
✓有効な書類（種類・期限）であることを確認しましょう
✓ご来店、訪問の場合は書類の**原本の提示**を受けましょう
✓書類のコピーを取らせていただきましょう

※以下について、**コピーを取らない**、写しで提出を受けた際には**黒塗りにする**等、マスキングが必要です
✓個人番号カード等の個人番号、国民年金手帳の基礎年金番号、運転免許証の本籍地や免許の条件等、健康保険証等の通院記録、健康保険証等の被保険者等記号・番号等
※通知カード（廃止済み）は本人確認書類として使用できません

●外国 PEPs に該当するお客様は厳格な管理が必要です

あわせて確認しましょう
●口座開設時の留意事項（P4）●個人情報の取扱い（P6）
●疑わしい取引の届出（P7）

個人情報の取扱い

お知らせしましょう

●口座開設の申込みを受けたら「個人情報の利用目的」をお渡ししましょう

✓申込書やアンケートに個人情報（※）を記載いただく場合は、利用目的を明示しなければいけません

※個人情報の例

・氏名、住所、生年月日などの属性情報　・顧客カードの記載事項
・アンケートへの回答内容　・顧客の取引、預り資産の情報
・個人識別符号（基礎年金番号、免許証の番号、個人番号等）　等

注意しましょう

●機微(センシティブ)情報は原則として取得してはいけません

✓例外として取得できる場合であっても、取得等に関するお客様の同意が必要となる場合があるので、上司によく確認してください

✓本籍地、免許の条件等、保険や医療の記録などは取得してはいけません。本人確認書類のコピー後直ちに黒く塗りつぶしましょう

●不正な手段で個人情報を取得してはいけません

✓不正な手段で作成された名簿等を購入してはいけません

✓個人番号は法令により規定された場合以外は取得してはいけません

●お客様の同意なく個人情報を第三者に提供してはいけません

✓第三者に提供するときは原則としてお客様の書面による同意が必要になりますので、個人情報を第三者に提供するときは、記録等必要な社内ルール・手続きに従いましょう

✓なお、個人番号の第三者提供は法令で定められた場合に限られます

●個人情報は勝手に持ち出してはいけません

✓持ち出すときは社内ルール・手続きに従いましょう

●お客様の個人情報を紛失・漏えいした場合（※）は、直ちに上司に報告しましょう

※個人情報の紛失・漏えいの例

①お客様の連絡先が入った携帯電話を失くしてしまった

②個人情報の記載のあるメールを、別の人に間違えて送信してしまった

③個人情報の記載のある書類を、別の人に間違えて送付してしまった

あわせて確認しましょう

●口座開設時の留意事項（P4）●本人確認（P5）

疑わしい取引の届出

●マネー・ローンダリングや、テロリスト等への資金供与を防止するため、疑わしい取引は直ちに金融庁に報告することになっています

●不自然な取引・お客様を見つけたら、直ちに上司に報告しましょう

こんな取引は要注意

✓多額の現金により行う取引
　→特に、収入や資産に見合わない高額な取引
✓仮名口座・借名口座の疑いがある口座での取引
✓暴力団員、暴力団関係者に係る取引
✓突如多額の投資が行われる口座での取引
✓取引を行う目的や職業に照らして不自然な取引
✓住居と遠隔地での口座開設・取引

厳格な本人確認

以下の場合、厳格な本人確認が必要です
具体的な手続きは社内で確認しましょう

①なりすましの疑いがある場合
②本人特定事項を偽っている疑いのある場合
③イラン又は北朝鮮に居住し又は所在している場合
　もしくはそのような者に対する財産の移転を伴う場合
④外国 PEPｓである場合
　※①②については、口座開設時に確認した本人確認書類とは別の本人確認書類で本人特定事項を確認しましょう

あわせて確認しましょう
●口座開設時の留意事項（P4）●本人確認（P5）

NISA 制度の口座開設時の留意事項

理解いただけるよう、分かりやすく正確に説明しましょう

NISA 制度（2024 年以後）

	つみたて投資枠	成長投資枠
	併用可	
制度期限 （買付可能期間）	なし	
非課税保有期間 （買い付けたものを非課税で持てる期間）	無期限	
年間投資枠 （年間で買付可能な金額） ※手数料含まず	120 万円	240 万円
非課税保有限度額 （NISA 口座で保有可能な上場株式等の金額の上限） ※手数料含まず	1,800 万円まで （成長投資枠はうち 1,200 万円まで） NISA 口座で保有する上場株式・株式投資信託等を売却したら、翌年以降、その分を年間投資枠の範囲内で新たな投資に利用可能。	
対象商品	長期の積立・分散投資に適した一定の株式投資信託	上場株式・株式投資信託等 ※NISA 制度の目的（安定的な資産形成）に適したものに限定
買付方法	累積投資契約に基づく定期・継続的な買付け	制限なし
対象年齢	その年の１月１日時点で 18 歳以上	

その他の留意事項

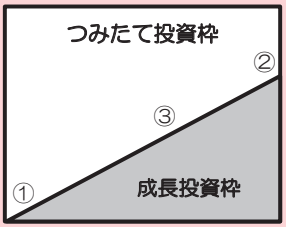
●1 年間に利用できる金融機関は 1 つだけ

✓所定の手続きを行うことで、年単位での変更は可能

✓1 度でも NISA での買付けを行うと、その年は変更できない

●使い残した年間投資枠は翌年に繰り越せない

●非課税保有限度額のイメージ



1,800 万円

1,200 万円

具体的な利用例
①つみたて投資枠のみで
1,800 万円まで利用
②成長投資枠のみで
1,200 万円まで利用
③つみたて投資枠で 1,000 万円、
成長投資枠で 800 万円、
合計 1,800 万円利用

●非課税保有限度額は手数料を含まない買付金額をもとに計算する

✓日々の値動きによる変化はしない

●特定口座や 2023 年以前の NISA 口座で現在保有しているものを移管することはできない

●損失があっても損益通算や繰越控除はできない

✓一般口座や特定口座と合算はできない

●投資信託の元本払戻金（特別分配金）は元々非課税

✓制度メリットが享受できない

●投資信託の分配金の再投資は年間投資枠を費消する

●配当金は当社経由での受け取り（※）であれば非課税

※株式数比例配分方式を選択（手続きには所定の日数が必要）。郵便局や銀行で受け取ると非課税にならない。投資信託の分配金は手続き不要。

確認しましょう

●他の金融機関で既に NISA 口座を開設していないか

●それぞれの投資枠をどのように利用することがお客様の意向、投資方針と合っているか

●それぞれの投資枠において自社で取り扱っている商品

●成長投資枠での取引勧誘が、お客様の安定的な資産形成につながらないような、合理性のない短期の乗り換え勧誘になっていないか

あわせて確認しましょう

●口座開設時の留意事項（P4）

＜参考＞2023 年までの NISA 制度

共通事項（一般 NISA・つみたて NISA、ジュニア NISA）

- ●一般 NISA・つみたて NISA、ジュニア NISA の投資可能期間は 2023 年で終了している
- ●非課税期間が満了したものは、その時の時価を取得価額として課税口座に払出される

＜一般 NISA／つみたて NISA＞

一般 NISA	つみたて NISA
●同一年に一般 NISA とつみたて NISA は併用できない ●1 年間に利用できる金融機関は 1 つだけ	
●非課税期間は５年間	●非課税期間は 20 年間

- ✓2023 年末時点で一般 NISA・つみたて NISA の勘定が設定されている場合、2024 年以後の NISA の勘定が自動的に設定されている
- ✓一般 NISA とつみたて NISA で保有する商品は、それぞれの非課税期間内において、そのまま非課税で保有や売却が可能

＜ジュニア NISA＞

- ●利用できる金融機関は 1 つだけ
- ●非課税期間は５年間
  - ✓５年経過後も 18 歳未満である場合、１月１日時点で 18 歳である年の前年 12 月 31 日まで非課税で保有し続けることが可能
  - ✓非課税期間内においては、そのまま非課税で保有や売却が可能
- ●運用管理者は、法定代理人又は本人の二親等以内の者
- ●ジュニア NISA 口座で保有するものは、配当金や売却代金も含め、３月 31 日において 18 歳である年の１月１日以後、制限なく払出し可
  - ✓18 歳未満であっても払出し可能だが、その場合ジュニア NISA 口座は廃止されるため、全ての保有商品を払出す必要がある
- ●払出す場合、18 歳になるまでは本人又は法定代理人のみ手続き可
- ●口座名義人本人からの取引注文の受託
  - ✓18 歳になるまでは法定代理人から取引に関する同意を得る
- ●2024 年以降、１月１日時点で 18 歳である年に NISA 口座が自動的に開設される

リスク・手数料等説明ページの説明事項

2020 年４月１日より、以下の商品の契約締結前交付書面等の情報を自社のホームページ等に設けた「リスク・手数料等説明ページ」で提供することができるようになりました
自社が「リスク・手数料等説明ページ」を作成し、このページによる説明方法を採用しているかを確認しましょう
※本ページと次ページは、「リスク・手数料等説明ページ」での情報提供を採用している協会員における対応と留意事項です

●株式・ETF・REIT 等の上場商品
●債券（複雑な商品を除く）
✓債券にはウェブにより契約締結前交付書面の情報を提供できるものとできないものがあります。自社の取扱い商品のうち、ウェブにより情報提供を行っている商品をよく確認しましょう

「リスク・手数料等説明ページ」は、主に以下のページで構成されています
●株式等の取引に係るリスクや手数料ページ
●債券の取引に係るリスクや手数料ページ
●その他お取引に関する情報ページ

それぞれのページには、お客様にとって重要な内容が容易に理解いただけるよう分かりやすく記載されていますので、お客様への情報提供をする際は活用しましょう
＜主な記載内容＞

✓取引により損をすることがある旨
✓取引に係る価格変動リスク、信用リスク、為替変動リスクについて
✓取引に係る手数料について
✓レバレッジ型、インバース型ＥＴＦ及びＥＴＮのお取引にあたっての留意事項
✓対象前書面等のページへのリンク、英文開示に関する説明及び無登録格付の説明のページへのリンク
✓その他お取引に関する情報　　など

お渡ししましょう！

口座開設時には以下の書面をお渡ししましょう
（必ず会社所定の書面を使用しましょう）

- ●上場有価証券等書面
- ●円貨建て債券・外貨建て債券の契約締結前交付書面
- ●アクセス方法記載書面（「リスク・手数料等説明ページ」へのアクセス方法・URL・QR コード等を記載した書面）
- ●説明画面補助資料（「リスク・手数料等説明ページ」の見方・記載内容が分かる資料）

実画面をお見せできない場合は、以下の資料もお渡ししましょう

- ●画面イメージ補助資料（自社ホームページのトップページから、リスク・手数料等説明ページへの行き方がわかる資料）

お渡しした書面に沿って説明しましょう！

- ●PC・タブレット等で、「リスク・手数料等説明ページ」の実画面をお見せしながら（実画面をお見せできない場合は「画面イメージ補助資料」をお見せしながら）、自社の「リスク・手数料等説明ページ」へのアクセス方法・見方を説明しましょう
- ●今後は、株式・ETF・REIT 等の上場商品及び対象となる債券のリスク、手数料等の説明は、リスク・手数料等説明ページからご覧いただきたい旨を説明しましょう
- ●上場有価証券等書面、円貨建て債券・外貨建て債券の契約締結前交付書面は、書面での交付のご要望があればいつでも書面で交付する旨を説明しましょう

あわせて確認しましょう

- ●口座開設時の留意事項（P4）　●本人確認（P5）
- ●個人情報の取扱い（P6）
- ●NISA 制度の口座開設時の留意事項（P８）

Ⅱ．勧誘編

株式等の勧誘

勧誘する前に確認しましょう
- ●提案する銘柄がお客様の意向、投資方針と合っているか
- ●お客様が内部者として登録されている銘柄がないか
- ●上場有価証券等書面の交付が必要か
- ●信用取引を行う場合は別途専用の前書面を交付したか

お勧めする株式について説明しましょう
- ●銘柄名
  ※銘柄コードや業種などもお伝えしましょう
- ●単元株数
  ※概算金額（仮計算）などもお伝えしましょう
- ●価格変動リスク
- ●信用リスク
- ●委託手数料

※レバレッジ型やインバース型の ETF・ETN についての説明事項は、社内規則等をよく確認してください

興味があれば
- ☑ 配当金
- ☑ 株主優待

注意しましょう
- ●法人関係情報（※）を提供して勧誘していないか
  ※法人関係情報の一部を伝えたり、保有をほのめかすこともできません
- ●大量推奨販売に該当しないか
  不特定多数のお客様に、特定かつ少数の銘柄の売買について過度に勧誘することは禁止されています
- ●相場操縦や作為的相場形成に該当しないか
  権利移転のない取引（クロス）、買い上がり、引け値関与等

あわせて確認しましょう
- ●金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律の重要事項説明（P20）
- ●外国証券の勧誘（P19）
- ●株式の募集・売出し（PO・IPO）の勧誘（P15）
- ●株式・REIT 等の募集・売出し（PO・IPO）の受注（P24）
- ●株式・ETF・REIT 等の受注（P23）●最良執行方針（P28）

株式の募集・売出し（PO・IPO）の勧誘

勧誘する前に確認しましょう
- ●提案する銘柄がお客様の意向、投資方針と合っているか
- ●「届出前勧誘」となっていないか

必ずお渡ししましょう！
- ●仮目論見書
- ●目論見書の訂正事項分（複数回の訂正があればすべて）
- ●契約締結前交付書面（IPO）／上場有価証券等書面（PO）

お渡しした書面に沿って説明しましょう！
- ●手数料
  - ・「購入対価のみお支払いいただきます」
- ●元本割れ・価格変動リスクなど
- ●PO・IPO のスケジュール
- ●取得した株による空売りの決済は禁止されていること
- ●ブックビルディング
  - ・仮条件
  - ・仮条件の範囲外でも価格が決定される可能性がある場合その旨
  - ・条件決定後改めて購入のお申込みをいただくこと
- ●抽選
  - ・仮条件
  - ・仮条件の範囲外でも価格が決定される可能性がある場合その旨
  - ・抽選結果によっては購入いただけないこと
  - ・改めて購入のお申込みをいただくこと
- ●購入
  - ・価格、数量

あわせて確認しましょう
- ●株式等の勧誘（P14）
- ●金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律の重要事項説明（P20）
- ●株式・REIT 等の募集・売出し（PO・IPO）の受注（P24）

投資信託の勧誘

勧誘する前に確認しましょう
- ●提案する商品がお客様の意向、投資方針と合っているか
- ●複雑な投信、レバレッジ型投信、通貨選択型投信等に関する社内ルール・手続き（勧誘開始基準等）
- ●ご高齢のお客様との取引に関する社内ルール・手続き
- ●自社での「重要情報シート」の利用方法を確認しましょう

●目論見書を必ずお渡ししましょう！
- ●目論見書をお持ちの場合は…
  - ・有効な目論見書をお持ちですか？
    ※改訂日に注意しましょう
  - ・補完書面はお持ちですか？

☑ 複雑な投資信託
- ・注意喚起文書をお渡ししましょう

お勧めする投資信託について説明しましょう
- ●手数料
  - ・販売手数料→%、金額
  - ・信託報酬、信託財産留保額→%
  - ・換金手数料→%
- ●商品性やリスク
  - ・投資方針、投資対象、通貨など
  - ・元本割れ・価格変動リスクなど
- ●元本払戻金（特別分配金）

☑ 乗換勧誘
- ・売却・買付の両方の投信について説明しましたか？
- ・乗換えに合理性はありますか？
- ・メリット・デメリットの両方をご理解いただいていますか？

あわせて確認しましょう
- ●ご高齢のお客様との取引（P21）
- ●投資信託の受注（P25）
- ●投資信託の乗換え勧誘（P17）

投資信託の乗換え勧誘

●乗換えには、合理性がありますか。短期の乗換えに該当する場合は、より慎重に判断しましょう
●お客様のニーズや利益等を勘案し、乗換えがお客様の投資方針に適したものとなるのか確認しましょう
●合理性があるだけではなく、乗換えによるメリット・デメリット（※）をお客様に丁寧に説明しましょう
※乗換えにより想定される将来の効果及び乗換え取引に要する費用や生じうるリスク等
●乗換えに関する重要な事項を説明（※）しましょう
※売却する投資信託と購入する投資信託の双方について、比較して説明しましょう。重要な事項は社内ルール・手続きで確認しましょう
●乗換えをする際の説明内容及びそれに要する資料や説明時間は、お客様の属性や投資経験及び投資信託等の性質等によって異なることから、お客様の理解度に応じて適当であると考えられる方法により行いましょう
●説明方法及び内容、並びに説明記録の作成等については、社内ルール・手続きを確認しましょう

あわせて確認しましょう
●投資信託の勧誘（P16）●投資信託の受注（P25）
●ご高齢のお客様との取引（P21）

債券の勧誘

勧誘する前に確認しましょう
- ●提案する商品がお客様の意向、投資方針と合っているか
- ●勧誘開始基準などを定めた商品（複雑な仕組債等）を勧誘する場合、お客様は基準を満たしているか
- ●ご高齢のお客様との取引に関する社内ルール・手続き

お勧めする債券について説明しましょう
- ●銘柄、年限、利率、建て通貨、価格（利回り）、購入単位（額面）、償還条件等をしっかり伝えましょう
- ●損失リスク（信用リスク、金利変動リスク等）を説明しましょう
- ●無登録格付業者の格付を使用する場合、その旨、グループ呼称及び登録の意義等を説明しましょう
- ●価格情報の入手方法について説明しましょう

☑ 募集、売出し債券を勧誘するときは
- ・目論見書をお渡ししましょう
- ・申込期間中に投資判断に重大な影響を及ぼす事象（※）が生じた場合にはその事象を説明しましょう

※同一発行者による既発行の類似の債券との著しい価格差等

☑複雑な仕組債を勧誘するときは
- ・注意喚起文書・契約締結前交付書面をお渡ししましょう
- ・お客様のリスク等への理解に不安が残る場合には、勧誘を継続すべきか慎重に判断しましょう
- ・当該仕組債が高金利、高格付であることなどを過度に強調することのないよう留意しましょう

あわせて確認しましょう
- ●ご高齢のお客様との取引（P21）
- ●債券の受注（P26）

外国証券の勧誘

勧誘する前に確認しましょう
- ●お客様の意向、投資方針と合っているか。外国証券取引口座は設定（開設）しているか
- ●お客様の投資経験、資力は十分か
- ●ご高齢のお客様との取引に関する社内ルール・手続き

- ●外国株式の場合
  委託取引か店頭取引かを説明しましょう
- ●開示制度適用外の場合
  企業内容の開示が行われないことについて説明しましょう
- ●英文開示銘柄の場合
  開示書類が英語で記載されることを説明しましょう
- ●募集・売出しの場合
  目論見書をお渡ししましょう
- ●外国証券売出しの場合
  外国証券情報をお渡ししましょう
- ●少人数私売出しの場合
  譲渡制限について説明し、告知書をお渡ししましょう
- ●為替（スプレッド）について説明しましょう

商品性、リスク、手数料について説明しましょう

☑ 外国証券の主なリスク
- ・カントリーリスク
- ・為替リスク（円貨決済時の価格・損益）
- ・流動性リスク
- ・時差　等

☑ 外国証券に関わる手数料
- ・国内売買手数料
- ・現地手数料
- ・ファンド手数料　等

あわせて確認しましょう
- ●ご高齢のお客様との取引（P21）
- ●外国証券の受注（P27）

金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律の重要事項説明

説明しなければならない重要事項を理解しましょう
- ●市場リスク　●信用リスク
  →元本欠損又は当初元本を上回る損失が生じるおそれ
- ●取引の仕組み　●権利行使期間・解約期間の制限

商品ごとの説明内容（例）（※）
- ●社内で定めた説明事項を説明しましょう

●国内株式	「値下がりや、発行会社の倒産によって損をすることがあります」
●外国株式	「値下がりや、発行会社の倒産、円高によって損をすることがあります」
●国内債券	「債券は金利変動や発行体の倒産によって損をすることがあります」
●外貨建て債券	「外債は金利変動や発行体の倒産、円高によって損をすることがあります」
●個人向け国債	「原則、発行後一定期間換金できません」

※上記の例以外の商品（ETF、転換社債、仕組債等）の重要事項も確認しておきましょう
※投資信託・仕組債等、目論見書や契約締結前交付書面を交付する場合は、それらの書面を用いて重要事項を説明しましょう

●お客様からの申出等により、重要事項の都度の説明が不要となる場合があります
社内ルール・手続きを確認しましょう

自社の「勧誘方針」を確認、理解しましょう
- ●金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律では、金融商品販売業者等は、自社の「勧誘方針」を策定し、公表しなければなりません

ご高齢のお客様との取引

●一般的に、年齢と共に記憶力・理解力が低下していきます。ご高齢のお客様を勧誘する際は、より丁寧でわかりやすい説明を行う等慎重に対応しましょう

また７５歳以上（目安）のご高齢のお客様には、
高齢顧客への勧誘による販売に係るガイドライン（※）の対応が必要か確認しましょう

※対象顧客、商品、手続き等は、社内ルールを確認しましょう

※勧誘を伴わない、お客様からの自発的な注文は対象外です

●役席者による勧誘の事前承認が必要です
役席者は承認を行う前に、面談（電話も含む）により、健康状態、理解力、投資意向等を確認しましょう

●お客様が８０歳以上（目安）の場合、留意しましょう

翌日以降の受注
原則として受注は翌日以降に行います

役席者による受注
担当営業員とは別の役席者が行いましょう

取引内容の連絡・確認
担当営業員以外の者から、お客様が取引を行ったことについての認識を確認しましょう

継続的な状況把握
内部管理責任者や営業担当の役席者等が、お客様の健康状態や保有資産等の変化を確認し、追加的な対応が必要ないか、検討します

※いずれも詳細な手続き等は、社内ルールを確認しましょう

あわせて確認しましょう
●投資信託の勧誘（P16）●債券の勧誘（P18）
●外国証券の勧誘（P19）

Ⅲ．受注編

株式・ETF・REIT 等の受注

お客様の注文のすべての要素をお聞きしましょう

●銘柄名

※銘柄コードや業種なども聞き、間違えのないようにしましょう

売買規制銘柄ではないか確認しましょう

安定操作銘柄ではないか確認しましょう

内部者取引に該当しないか確認しましょう

●買い・売りの別

現物か信用取引か確認しましょう

NISA 口座での取引か確認しましょう

空売りではないか確認しましょう

●株数・数量

⇒単元株数・数量（売買単位）も確認しましょう

お客様の預り金等に鑑みて過大（※）ではありませんか

※約定代金の仮計算額をお伝えすることで誤発注は防げます

●価格

⇒注文方法：成行、指値、場指定（寄付き、前引け、後場寄り、大引け）等

指値価格が市場価格に比べてかけ離れていませんか

注意しましょう

●相場操縦や作為的相場形成に該当しないか

権利移転のない取引（クロス）、買い上がり、引け値関与等

●信用取引の場合は、あらかじめ信用取引の契約締結前交付書面をお渡ししましょう

●注文を受けたら迅速に発注しましょう

あわせて確認しましょう

●金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律の重要事項説明（P20）

●外国証券の受注（P27）

●株式・REIT 等の募集・売出し（PO・IPO）の受注（P24）

●NISA 制度の口座開設時の留意事項（P８）※NISA での買付けの場合

株式・REIT 等の募集・売出し（PO・IPO）の受注

●お客様のご希望が、ブックビルディング、抽選へのお申込み、購入のお申込みのいずれか確認しましょう

ブックビルディング
- ●お聞きしましょう：数量、価格のご希望（あれば）
- ●お伝えしましょう：価格決定日、仮条件の範囲外でも価格が決定される可能性がある場合その旨、改めて購入のお申込みをいただくこと
- ●お渡ししましょう：仮目論見書、目論見書の訂正事項分（複数回の訂正があればすべて）、契約締結前交付書面（IPO）／上場有価証券等書面（PO）

抽選のお申込み
- ●お聞きしましょう：数量
- ●お伝えしましょう：価格決定日、仮条件の範囲外でも価格が決定される可能性がある場合その旨、後日抽選結果をお伝えすること、改めて購入のお申込みをいただくこと
- ●お渡ししましょう：仮目論見書、目論見書の訂正事項分（複数回の訂正があればすべて）、契約締結前交付書面（IPO）／上場有価証券等書面（PO）

購入のお申込み
- ●お聞きしましょう：数量
- ●お伝えしましょう：価格
- ●お渡ししましょう：仮目論見書、目論見書の訂正事項分（複数回の訂正があればすべて）、契約締結前交付書面／上場有価証券等書面をお持ちか確認しましょう

●安定操作取引が行われた銘柄であれば、その旨をお伝えしましょう
●取得した株式・REIT 等による空売りの決済は禁止されていることをお伝えしましょう

あわせて確認しましょう
- ●金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律の重要事項説明（P20）
- ●外国証券の受注（P27）
- ●株式・ETF・REIT 等の受注（P23）

投資信託の受注

受注する前に確認しましょう
●お客様は有効な目論見書をお持ちですか
※改訂日に注意しましょう
●お客様は商品の内容を理解していますか

通貨選択型投資信託を受注するときは
●初めて買付けするお客様から確認書を受け入れましょう

店頭デリバティブ取引に類する複雑な投資信託を受注するときは
●注意喚起文書をお渡ししましょう
●確認書を受け入れましょう

お客様の注文をお聞きしましょう
●銘柄名
✓分配金受取コース・再投資コース
✓通貨コース
●買い・売りの別
✓NISA 口座での取引かどうか
●口数又は金額

注文のすべての要素を聞きましょう

☑ 買付け代金
・買付け代金はあらかじめ受け入れましょう

☑ 購入手数料
・口数又は金額に応じた手数料の額をお伝えしましょう

約定日、受渡日をお伝えしましょう

✓約定日・受渡日は投資信託ごとに異なります

あわせて確認しましょう
●ご高齢のお客様との取引（P21）
●外国証券の受注（P27）
●金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律の重要事項説明（P20）
●NISA 制度の口座開設時の留意事項（P８）※NISA での買付けの場合

債券の受注

お客様の意向、投資方針をしっかり聞きましょう
●募集・売出し／売買の別
（売買の場合）
買い・売りの別、年限、利率、価格（利回り）、
建て通貨、数量

☑ 仕組債を受注するときは
契約締結前交付書面（募集・売出しの場合は目論見書も）を
個別にお渡ししましょう

☑ 店頭デリバティブ取引に類する複雑な仕組債を受注するときは
・注意喚起文書をお渡ししましょう
・確認書を受け入れましょう

店頭取引の場合
●お客様の意向、投資方針に応じた
条件提示になっているか確認しましょう
・銘柄、年限、利率、価格（利回り）、
建て通貨、利払日、償還条件
●お客様から注文をいただいてから
受注処理にとりかかりましょう
●無登録格付業者の格付を使用する場合、
その旨、グループ呼称及び登録の意義等を説明しましょう
●価格情報の入手方法について説明しましょう

☑価格は買いと売りで違うことに留意しましょう

☑外債の場合
・適用される為替レートも伝えましょう

●約定したら速やかに約定内容を伝えましょう
●利払日、受渡日を確認し伝えましょう

あわせて確認しましょう
●外国証券の受注（P27）
●金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律の重要事項説明（P20）

外国証券の受注

取引の種類を確認しましょう
- ●委託取引（外国取引、国内委託取引）
- ●募集・売出し、その他（国内店頭取引）

初めて外国証券の取引を行うときは
- ●外国証券取引口座に関する約款をお渡ししましょう
- ●口座設定（開設）の申込みを受けた旨を確認しましょう

取引の種類に従って、お客様に確認、説明しましょう

●外国取引
（確認事項）
- ・銘柄、売買の別、数量、価格、有効期限

（説明事項）
- ・国内手数料及び現地手数料等
- ・為替レート（※）

●国内店頭取引
（確認事項）
- ・銘柄、売買の別、数量

（説明事項）
- ・社内時価に基づく価格
- ・外国証券情報の提供
- ・譲渡制限告知書の交付
- ・為替レート（※）

※売りと買いでは適用レートが異なりますので注意しましょう

- ●外国証券投資特有のリスク（カントリーリスク、為替リスク、流動性リスク、時差等）を説明しましょう
- ●約定日、受渡日をお伝えしましょう

あわせて確認しましょう
- ●金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律の重要事項説明（P20）
- ●投資信託の受注（P25）
- ●ご高齢のお客様との取引（P21）●債券の受注（P26）
- ●株式・ETF・REIT 等の受注（P23）

最良執行方針

お渡ししましょう
●お客様から上場株式等の注文を受注する前に、最良執行方針を記載した書面をお渡ししましょう
✓新規口座開設時等に約款集や規程集をお渡しする際には、最良執行方針が記載された書面が含まれていることを必ず確認しましょう

ご注文をよく聞き、正確に発注しましょう
●お客様から市場のご指定がない場合は、自社の最良執行方針に従い、注文を執行しましょう
✓自社の注文システムでの最良市場の指定方法を確認しましょう（市場入力不要の場合は、入力してはいけません）
●お客様から市場のご指定がある場合は、ご指定の市場を入力し、発注しましょう
その場合、次のことに注意しましょう
✓自社が定める最良市場と異なる場合は、その旨をお伝えし、再度、市場を確認するよう努めましょう
✓出来高が少ない市場の場合は、取引が成立しないおそれがあることや、お客様ご自身の注文で株価が動いてしまうおそれがあることをお伝えしましょう
✓権利移転のない取引（クロス）等、作為的相場形成に該当しないか注意しましょう

注文執行後の留意点
●お客様から請求があったら、最良執行方針に従って注文執行された旨の書面をお渡ししましょう

あわせて確認しましょう
●口座開設時の留意事項（P4）　●株式等の勧誘（P14）
●株式・ETF・REIT 等の受注（P23）

Ⅳ．顧客本位の業務運営・その他

顧客本位の業務運営の原則

「顧客本位の業務運営に関する原則」とは、お客様本位の業務運営を進めるために必要と考えられる原則を定めたものです。以下の項目を含む７つの原則で構成されています

●顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等
●手数料等の明確化
●重要な情報の分かりやすい提供
●顧客にふさわしいサービスの提供　など
※自社が定める顧客本位の業務運営に関する取組方針を確認しましょう

重要な情報の分かりやすい提供

●お客様が同種の商品の内容と比較しやすいように配意した資料として、会社所定の「重要情報シート」をお客様に交付し、説明することが示されています
「重要情報シート」を用いる商品や場面については社内で確認しましょう

●「重要情報シート」には以下の２種類があります
✓金融事業者編（口座開設時に交付）
会社の基本情報、取扱商品一覧、商品選定のコンセプトや留意点、苦情・相談窓口について記載されているシートです
✓個別商品編（投資信託・仕組債などの提案時に交付）
商品等の内容、リスクと運用実績、費用等、換金・解約の条件、契約締結前交付書面や目論見書等のその他参考情報について記載されているシートです

●自社の「重要情報シート」の種類、使用する場面、使用にあたっての社内ルール・手続き等を確認しましょう

信用取引・デリバティブ取引

取扱いは一種外務員に限られます！

●信用取引とは、現金や株式を担保として証券会社に預けることにより、証券会社から資金を借りて株式を買ったり、株式を借りてそれを売ったりする取引のことです

●デリバティブ取引とは、株式や債券、金融指標などを原資産とした金融派生商品の総称です

●信用取引・デリバティブ取引は、自己資金以上の投資が可能であるため、期待できる利益が大きくなる分、損失も大きくなります
また、自己資金以上の損失が生じる可能性があります

●信用取引・デリバティブ取引は、通常の取引に比べてハイリスク・ハイリターンな取引です

●信用取引・デリバティブ取引は、取引開始基準が社内で定められています。社内の取引開始基準（年齢、資産、投資方針など）に適合しないお客様と取引をしてはいけません
✓取引を始める場合には、専用の取引口座の開設が必要となります
※2022年7月より外国株式についても信用取引制度が創設されました
こちらも併せて確認するようにしましょう

●お客様より、信用取引・デリバティブ取引のご相談を受けた場合には、まずは上司に相談し、慎重に対応しましょう

あわせて確認しましょう
●上司への報告・連絡・相談（P32）

上司への報告・連絡・相談

お客様からの苦情や異例事項が発生した次のような場合は、迅速に上司への報告・連絡・相談をし、会社として迅速・誠実かつ適切に対応しましょう

✓自身のみで解決をしようとは絶対にせず、必ず上司の指示を受けてから行動しなければなりません

●苦情対応

✓お客様から、取引についての苦情の申出を受けたとき

●事務ミス対応

✓銘柄、数量、価格、売買の別について受注内容と約定内容に相違があったとき

（例）保有株式の売り注文だったのに、「買い」で入力してしまった

✓受注の際に過誤のあったことを発見したとき

●その他

✓お客様の個人情報を紛失・漏えいしたとき

（例）お客様の名刺が入った名刺入れを紛失した場合等

✓関係者限りの資料等、閲覧者が限定される資料（社内限りの資料を含む）を紛失したとき

✓お客様の取引において、不審・不自然な点がある場合

（例）第三者から指示を受け取引を実行すると疑われる場合等

上記はあくまで一例であり、いかなる場面であっても、上司への報告・連絡・相談を忘れてはいけません

あわせて確認しましょう

●個人情報の取扱い（P6）
●疑わしい取引の届出（P7）
●ご高齢のお客様との取引（P21）

勧誘・受注時の主な禁止行為

●勧誘・受注時には以下のような禁止行為があります
●詳細は社内ルール・手続きで確認しましょう

1．虚偽のことを告げること
2．断定的判断の提供
3．契約締結前交付書面等の説明をせずに契約すること
4．虚偽表示等
5．特別の利益提供
6．偽計、暴行等
7．迷惑時間勧誘
8．無断売買
9．インサイダー取引の受託等
10．法人関係情報を提供しての勧誘
11．相場操縦等
12．安定操作期間中における買付け等
13．信用取引における客向かい
14．決済物件の手当てのない一般信用取引に係る売付注文の受託
15．空売りに係る確認等を行わないこと
16．開示書類が英語により記載されている旨の説明をしないこと
17．ライツ・オファリングにより付与された新株予約権につき虚偽のことを告げる等による行使の勧誘
18．損失補塡等
19．過当数量の取引
20．顧客との共同計算による取引
21．呑行為
22．名義、住所貸し
23．仮名取引の受託
24．自社を通じない名義書換え等の手続き
25．受渡の延引、未了
26．顧客への書類交付の延引、未交付
27．顧客との金銭、有価証券等の貸借
28．顧客情報の漏えい等
29．公募株等の公正を欠く販売
30．営業員限りで行う広告等及び景品類の提供
31．空売り規制に抵触するような空売り注文の受託
32．投資信託の乗換え勧誘の際の説明を行わないこと
33．反社会的勢力との契約の締結

（退職時の留意事項）
顧客情報は会社の大切な資産です。退職時に顧客情報を持ち出してはいけません。たとえ信頼できる人であっても、社外の人に漏らしてはいけません。必要な社内ルール・手続きに従いましょう

氏名：