

外務員の服務規程

第1章 総則

【目的】

第1条 この規程は、当組合の登録金融機関業務に従事する者についてその服務の基本事項を定め、事業活動の適正化と顧客の保護を図り、もって当組合の社会的信用の向上に資することを目的とする。

【定義】

第2条 この規程における有価証券の定義は、以下のとおりとする。
当組合が登録金融機関業務として取り扱う有価証券

【法令諸規則の遵守等】

第3条 外務員は、登録金融機関業務の公共性を十分認識し、金融商品取引法（以下「金商法」という。）その他の法令、当組合が定める諸規則等を遵守し、常に顧客の利益を尊重し、誠実に業務を遂行しなければならない。

② 外務員は、投資勧誘に当たっては、顧客に対し、投資は投資者自身の判断と責任において行うべきものであることを理解させるものとする。

【組合の業績の向上】

第4条 外務員は、当組合の経営方針にのっとり、管理者の指示に従って相互に協力して積極かつ能率的に業務を遂行し、当組合の業績の向上に努めなければならない。

【自己啓発】

第5条 外務員は、常に進取の精神をもって業務に関する知識、技能の習得、研鑽に努めるとともに、社会人としての教養を高め品性の陶冶を図らなければならない。

【秘密保持】

第6条 外務員は、登録金融機関業務に関して職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。

【応接態度】

第7条 外務員は、顧客に対しては丁重に対応するとともに、自己の言動、服装、態度等に注意し、顧客に好感をいだかせるように努めなければならない。

第2章 投資勧誘及び受注

【通則】

第8条 外務員は、金融商品取引契約は、顧客自身の責任と判断に基づいて行われるものであることを銘記し、顧客に対し金融商品の性格、金融商品取引契約の仕組み等について熟知させるとともに、金融商品取引契約について正しい説明と適切な助言を提供するように努めなければならない。

【適正な勧誘等】

第9条 外務員は、顧客の投資経験、投資目的、資力等を十分に把握し、顧客の意向と実情に適合した勧誘を行うよう努めなければならない。

② 外務員は、顧客と金融商品取引契約を締結しようとするときは、あらかじめ、顧客（特定投資家（金商法第2条第31項に規定する特定投資家（同法第34条の2第5項の規定により、特定投資家以外の顧客とみなされる者を除き、同法第34条の3第4項（同法第34条の4第4項において準用する場合を含む。）の規定により特定投資家とみなされる者を含む。）をいう。以下同じ。）を除く。）に対し、金商法第37条の3に定めるところにより契約締結前交付書面を交付し、顧客の知識、経験、財産の状況及び取引をする目的に照らして、当該顧客に理解されるために必要な方法及び程度による説明をするものとする。

【過大数量注文等の処理】

第10条 外務員は、顧客からの注文を受けるに当たって、その銘柄、数量、金額、取引の頻度等に照らし、その注文が著しく過大又は異常であると認められるときは、直ちに管理者に報告し、その指示を受けて処理しなければならない。

【顧客登録】

第11条 外務員は、顧客（特定投資家を除く。）との取引開始に当たっては、当該顧客についてあらかじめ所定の事項を調査し、これを所定の顧客カードに記入して管理者に提出しなければならない。

【受注内容の確認】

第12条 外務員は、顧客から注文を受ける際は、その都度、次の各号に掲げる事項を確認し、所定の帳票に記録して後日紛争の起こらないようにしなければならない。

- 1 取引の種類
- 2 銘柄
- 3 売付又は買付の区別
- 4 数量
- 5 価額
- 6 注文の有効期間
- 7 その他当組合が定める事項

【買付代金の前受け等】

第13条 外務員は、顧客から注文を受ける場合、当該顧客が新規顧客等で受渡物件を前受けする必要があるものとして当組合が定める者に該当するときは、当該顧客からあらかじめ買付代金又は売付証券の全部又は一部の預託を受けなければならない。

【約定の成否の確認】

第14条 外務員は、約定が成立した場合は、受注内容と相違ないことを確認のうえ、遅滞なく顧客に連絡し、受渡しの方法等について、確認しなければならない。

② 誤って受注内容と執行内容を取り違えたとき、又は受注の際に誤解のあったことを発見したときは、直ちに管理者に報告し、その指示に従って処理しなければならない。

③ 約定が成立しない場合においても、その旨を顧客に連絡し、注文の訂正、取消等について指示を受け、適切に処理しなければならない。

【禁止行為】

第15条 外務員は、次の各号に掲げる行為をしてはならない。

- 1 有価証券の売買その他の取引等に関連し、有価証券の価格が騰貴し、又は下落することの断定的判断を提供して勧誘する行為
- 2 有価証券の売買その他の取引等につき、顧客の個別の取引ごとの同意を得ないで、売買の別、銘柄、数又は価格について定めることができることを内容とする契約を締結する行為（当組合の名において「金融商品取引業等に関する内閣府令」第116条各号に定める適用除外行為を行う場合を除く。）
- 3 有価証券の売買その他の取引等につき、信託契約に基づいて信託をする者の計算において、これらの取引を行う信託会社又は金融機関の信託業務の兼営等に関する法律第1条第1項の認可を受けた銀行等（以下「信託会社等」という。）を顧客とする場合で、かつ、当該信託契約により当該信託会社等がこれらの取引に関する注文を当該信託をする者の指図に従ってすることとされている場合において、当該信託をする者との間で、売買の別、銘柄、数又は価格について当該信託をする者の個別の取引ごとの指示を受けないで、当該信託をする者を代理して当該信託会社等に対し指図することができることを内容とする契約を締結する行為
- 4 特定かつ少数の銘柄の有価証券について、不特定かつ多数の顧客に対し、買付け若しくは売付け等を一定期間継続して一斉にかつ過度に勧誘する行為で、公正な価格形成を損なうおそれがあるもの
- 5 専ら現に保有している有価証券のうち特定の銘柄の有価証券の売付けを目的として、不特定かつ多数の顧客に対し、当該有価証券の買付け等を一定期間継続して一斉かつ過度に勧誘する行為
- 6 有価証券の売買その他の取引等に関し、虚偽の表示をし又は重要な事項につき誤解を生ぜしめるべき表示をする行為
- 7 有価証券の売買その他の取引等につき、顧客に対して特別の利益を提供することを約束して勧誘する行為
- 8 顧客に対して、融資、保証等に関する特別の便宜の提供を約し、登録金融機関業務に係る取引又は当該取引を勧誘する行為
- 9 信用の供与の条件として、有価証券の売買その他の取引等をする行為
- 10 有価証券の売買その他の取引等について、顧客と損益を共にすることを、約束して勧誘し、又は実行する行為
- 11 顧客カード等により知り得た投資資金の額その他の事情に照らし、過大な数量の有価証券の売買その他の取引等の勧誘を行う行為
- 12 有価証券の売買その他の取引等につき、当該有価証券について顧客（信託会社等が、信託契約に基づいて信託をする者の計算において、有価証券の売買その他の取引等を行う場合にあっては、当該信託をする者を含む。以下この号、次号及び第14号において同じ。）に損失が生ずることとなり、又はあらかじめ定めた額の利益が生じないこととなった場合には自己又は第三者がその全部又は一部を補填し、又は補足するため当該顧客又は第三者に財産上の利益を提供する旨を当該顧客又はその指定した者に対し、申込み、若しくは約束し、又は第三者をして申込みせ、若しくは約束させる行為
- 13 有価証券の売買その他の取引等につき、自己又は第三者が当該有価証券について生じた顧客の損失の全部若しくは一部を補填し、又はこれらについて生じた顧客の利益に追加するため当該顧客又は第三者に財産上の利益を提供する旨を、当該顧客又はその指定した者に対し、申込み、若しくは約束し、又は第三者をして申込みせ、若しくは約束させる行為
- 14 有価証券の売買その他の取引等につき、当該有価証券について生じた顧客の損失の全部若しくは一部を補填し、又はこれらについて生じた顧客の利益に追加するため、当該顧客又は第三

- 者に対し、財産上の利益を提供し、又は第三者をして提供させる行為
- 15 顧客の同意を得ずに、当該顧客の計算により有価証券の売買その他の取引等を行う行為
 - 16 特定の銘柄の有価証券について、実勢を反映しない作為的相場を形成させるべき一連の有価証券の売買その他の取引等をする行為又は実勢を反映しない作為的相場が形成されることとなることを知りながら一連の有価証券の売買その他の取引等の注文を受ける行為
 - 17 名義の如何を問わず、他の登録金融機関又は証券会社の役員又は使用人から当該他の登録金融機関又は証券会社の書面による承諾を受けないで、当該役員若しくは当該使用人又は当該役員若しくは当該使用人の取次ぎに係る有価証券の売買その他の取引等（他の登録金融機関の役員又は使用人からの取引の場合は、当該他の登録金融機関業務に係る取引に限る。）の注文を受ける行為（当該役員又は当該使用人の取引が金商法 163 条第 1 項に規定する特定有価証券等以外の有価証券の取引である場合を除く。）
 - 18 名義の如何を問わず、当組合の書面による承諾を受けないで、他の登録金融機関又は証券会社に自己又は自己の取次ぎに係る有価証券の売買その他の取引等（当組合の登録金融機関業務に係る取引に限る。）の注文を出す行為（自己又は自己の取次ぎに係る取引が金商法 163 条第 1 項に規定する特定有価証券等以外の有価証券の取引である場合を除く。）
 - 19 顧客から有価証券の売買その他の取引等の注文を受けた場合において、当組合に対してその注文を通じないで、自己がその相手方となって有価証券の売買その他の取引等を成立させる行為
 - 20 顧客の有価証券の売買その他の取引等又はその名義書換えについて自己若しくはその親族その他自己と特別の関係のある者の名義又は住所を使用させる行為
 - 21 自己の有価証券の売買その他の取引等について顧客の名義又は住所を使用する行為
 - 22 顧客から有価証券の名義書換え等の手続きの依頼を受けた場合において、当組合を通じないでその手続きを行う行為
 - 23 自己の職務上の地位を利用して、顧客の有価証券の売買その他の取引等に係る注文の動向その他職務上知り得た特別の情報に基づいて、又は投機的利益の追求を目的として有価証券の売買その他の取引等を行う行為
 - 24 有価証券の売買その他の取引等に関して、顧客と金銭、有価証券の貸借（顧客の債務の立替えを含む。）を行う行為
 - 25 広告審査担当者（「広告等の表示及び景品類の提供に関する系統内規則」第 5 条に規定する「広告審査担当者」をいう。）の審査を受けずに、広告の表示又は景品類の提供を行う行為
 - 26 顧客から有価証券の売買その他の取引等の注文を受ける場合において、仮名取引であることを知りながら当該注文を受ける行為
 - 27 投資信託受益証券等の乗換え（現に保有している投資信託受益証券等に係る投資信託契約の一部解約又は投資信託受益証券等の売付け若しくはその委託等を伴う投資信託受益証券等の取得又は買付け若しくはその委託等をいう。以下この号において同じ。）を勧誘するに際し、顧客（特定投資家を除く。）に対して、当該乗換えに関する重要な事項について説明を行わない行為
- ② 第二種証券外務員は、有価証券の売買その他取引等のうち、投資信託受益証券等の私募の取扱いに係る外務行為をしてはならない。

第 3 章 受渡し（金銭、有価証券等の取扱い）

【通 則】

- 第 16 条 外務員は、顧客との取引については、所定の期日までに受渡しが完了するように努めなければならない。
- ② 受渡しの遅滞あるいは不履行があったときは、直ちに管理者にその状況を報告し、その指示を

受けて処理しなければならない。

【受渡先の確認】

第 17 条 外務員は、受渡しの相手方が顧客本人であること又は顧客の正当な代理人であることを確認して受渡しを行わなければならない。

【金銭、有価証券等の引渡し】

第 18 条 外務員は、顧客から当組合に交付するために預託された金銭、有価証券又は当組合から顧客に交付するために預託された金銭、有価証券は、遅滞なく、相手方に引き渡さなければならない。

【業務に関する書類の交付】

第 19 条 当組合から、顧客に交付するために預託された業務に関する書類は、遅滞なく、顧客に交付しなければならない。

【受渡物件の確認、引換受渡の原則】

第 20 条 外務員は、顧客から受領する代金、有価証券が確実な受渡物件であることを確認したうえで、引換えに受渡しを行わなければならない。

【小切手の取扱い】

第 21 条 外務員は、顧客から受渡代金として小切手を受領したときは、引換えの有価証券の引渡しは原則としてその小切手の交換落ち後に行うものとする。ただし、あらかじめ管理者の承認を受けた場合は、この限りでない。

【出金、出庫】

第 22 条 外務員は、出金、出庫の際は、所定の手続きにより、あらかじめ管理者等の承認を受けなければならない。

【寄託目的変更の場合の手続き】

第 23 条 外務員は、当組合が顧客から預託を受けている金銭又は有価証券について、寄託目的の変更の申し出があったときは、遅滞なく、管理者に報告し、所定の手続きをとらなければならない。

【前受け】

第 24 条 外務員は、受渡しのため、顧客から代金、有価証券の前受けを行う場合は、所定の手続きにより、あらかじめ管理者の承認を受けなければならない。

② 前受けの決済は、原則として前受け当日に行わなければならない。

【その他の注意】

第 25 条 外務員は、金銭、有価証券の取扱いには慎重を期し、特に出先に携行するときは、盗難、紛失等に万全の注意を払わなければならない。

第 4 章 顧客管理

【業務報告】

第 26 条 外務員は、業務の遂行状況について、毎日管理者に報告するものとする。ただし、やむを得ない事由により、当日中に報告を行うことができないときは、遅滞なく、管理者にその旨を連絡しなければならない。

【顧客の把握】

第 27 条 外務員は、顧客の住所、氏名、その他取引上必要な事項については、常にこれを把握し、これらの事項に変更又は異動があることを知ったときは、遅滞なく、管理者に報告しなければならない。

② 外務員は、当組合が必要と認めるときは、管理者と同行して顧客を訪問しなければならない。

【顧客の取引時確認】

第 28 条 外務員は、「犯罪による収益の移転防止に関する法律」に基づき、顧客の取引時確認を行わなければならない。

【「疑わしい取引」の報告】

第 29 条 外務員は、「犯罪による収益の移転防止に関する法律」に規定する「疑わしい取引」に該当すると思われる場合には、その旨をすみやかに管理者に報告しなければならない。

【苦情処理】

第 30 条 外務員は、顧客から、取引についての苦情の申し出があったときは、直ちにその内容を管理者に報告し、その指示に従わなければならない。

【未決済取引等の引継ぎ】

第 31 条 外務員は、退職、転勤等の場合は、管理者又は管理者の指定する者に、その取扱いに係る顧客の取引の経過、未決済勘定の現況等について報告し、確実かつ迅速に引継がなければならない。

第5章 その他

【職員証明書等の携帯】

第 32 条 外務員は、業務に従事するときは、所定の職員証明書等を携帯しなければならない。

附 則

この規程は、令和6年2月1日から実施する。