ロ　顧客からの苦情に関しては、営業担当者の独自の判断でコンプライアンス部への報告を行っていないなど、同部との連携、情報共有が図られていない
ハ　顧客からの残高証明書の残高相違に係る苦情について、社内規程に沿った適切な処理が行われていない
ニ　当局に対する報告書提出後、早期に適正な改善策を実施する必要があったところ、当社の対応は、適時性、実効性に欠けた不十分なものである
など、苦情に係る内部管理態勢に不十分な状況が認められた。

⑶　財産・経理等に関するもの

①　顧客の計算に属する金銭について分別管理を行っていない状況〔金商法第43条の２第２項〕
当社は、投資信託の分配金等について、「預金」ではなく「その他負債」としての管理やオフバランスでの処理を行っているところ、顧客分別金として自己の固有財産と分別して管理せず、信託銀行等に信託していない状況が認められた。

②　担保同意書の未徴求〔金商法第43条の４第１項〕
当社は、非取引参加者であることから、顧客の信用取引の注文について、取次母店である証券会社へ取次ぎを行っているところ、当社において、顧客から預託を受けた有価証券を取次母店へ担保に供している事例の中に、顧客から書面による同意を得ていないものが認められた。

③　自己資本規制比率の算出誤り〔金商法第46条の６第１項〕
当社は、自己資本規制比率の算出に当たり、
イ　平成22年１月18日にＡ社と合計6,000万円の劣後特約付金銭消費貸借契約を締結し、借入期間を平成24年３月31日までとする借入を行っている。
しかしながら、当該契約においては、「金融商品取引業者等がその元本の支払を行うことにより、金融商品取引法第46条の６第２項の規定に違反することとなる場合には、当該元金の支払を行わない」旨の特約が付されていないため、自己資本規制比率の算出において自己資本の補完的項目に計上できる短期劣後債務の全ての性質を有していないにもかかわらず、これを自己資本の補完的項目に計上している、
ロ　外国為替リスク相当額の算出に当たって、Ｂ銀行の外貨預金(52,480ＵＳＤ)及びディーリングに係る自己建玉を算入していない、
こと等により、同比率を誤って算出し、これを当局へ届け出ていた。

④　自己資本規制比率の算出誤り〔金商法第46条の３第１項、第46条の４、第46条の６第１項及び第３項〕
当社は、基礎的リスク相当額の算出において、営業費用から控除することができない退職金等を控除して当該リスク相当額を算出していたことから、誤った自己資本規制比率を算出し、当局に届け出るなどの行為を行った。

⑤　自己資本規制比率の算出誤り〔金商法第46条の３第１項、第46条の４、第46条の６第１項、第２項及び第３項〕
当社は自社決算において、繰延税金資産を計上しているが、翌期の課税所得の見積りに対する合理的な根拠が不十分なまま、誤って繰延税金資産を過大に計上していたこと等から、誤った自己資本規制比率を算出し、当局に届け出るなどの行為を行っていた。

⑷　その他業務運営に関するもの

①　特定投資家移行に係る不適切な取扱い〔金商法第34条の４第２項〕
当社は、特定投資家としての取扱いを申し出た個人顧客２名に関し、金融商品取引法第34条の４第１項第２号に基づく金融商品取引業等に関する内閣府令第62条に規定された要件すべてに該当する個人であるかについて確認すべきところ、「デイトレーダーとして業界で有名な者である。」、「上場会社の大株主である。」という漠然とした情報に基づき、顧客の投資経験の有無や資産規模を把握するにとどまるなど、法令に定める確認行為を行わないまま特定投資家への移行の申出を承諾し、特定投資家としての取扱いを行っていた。

②　顧客に対し特別の利益を提供する行為〔金商法第38条第６号に基づく金商業等府令第117条第１項第３号〕
当社は、平成18年５月から平成20年７月末までの間、外国為替証拠金取引において、既存顧客の取引拡大及び取引口座解約率の低下を目的として、顧客が行った取引数量に応じ一定のポイントを付与し、当該ポイントに応じた顧客口座への入金又は商品との交換サービス(以下この⑷②において、「ポイントサービス」という。)を取り扱っていた。
このような状況下、当社は、平成20年４月21日に顧客Ａからの要求を受け、平成20年４月24日、ポイントサービス規約には、複数口座に係るポイントの合算や、ポイントの前倒し付与を認めるといった規約がないにもかかわらず、当該顧客のみ特例として、同顧客の個人口座及び同顧客が代表を務める法人３口座に係るポイントを合算して66,060ポイント（66,060円相当）とすること、また、パソコン３台（366,030円）と交換するために不足する299,970ポイント（299,970円相当）を前倒しで付与し、当該顧客にパソコン３台を提供することを決定し、翌４月25日、パソコン３台を小売業者から366,030円（顧客保有の66,060ポイント＝66,060円相当を含む。)で仕入れ、当該顧客に提供した。

③　発行会社による自社上場株券の買付に係る無断買付及び買付執行に関する社内管理体制の不備〔金商法第38条第６号に基づく金商業等府令第117条第１項第11号、金商法第40条第２号に基づく金商業等府令第123条第１項第13号〕
当社は、取引所金融商品市場での発行会社による自社上場株券の買付けの受託業務を行っており、発行会社との間で取引一任勘定取引契約を締結するなどして取引を受託している。
イ　当社は、発行会社との間で「自己の株式買付委託契約」を締結し、発行会社が一定の日における買付株数及び買付金額の総額を指定したうえで買付けを行うと定め、個別に顧客より注文書を受け、注文書に基づき自己株買付けを行っていた。しかしながら、当社の買付担当者は、当該銘柄の流動性が低いため、買える時に買えるだけ買うべきと考え、発行会社が公表した取得株式の総数等の上限の範囲内であればよいと認識し、注文書の総数等を超えた買付けを行っていた。
ロ　当社は、自己株買付けに係る取扱規程及び業務フローを定めていなかったため、当該業務の運営は担当部署に委ねられ、買付担当者等による恣意的な判断により行われていたほか、担当部署の責任者は個別の買付けが注文書の買付可能範囲内であるかについての検証を全く行っていないなど、当社の自己株買付けに関する内部管理態勢は不十分なものとなっていた。

④　金融商品取引業者の使用人が専ら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する行為等〔金商法第38条第６号に基づく金商業等府令第117条第１項第12号、金商法第64条の５第１項第２号〕(本章第７－１－⑶参照)

⑤　個人情報保護管理態勢の不備〔金商法第40条第２号に基づく金商業等府令第123条第１項第６号、金商法第40条第２号に基づく金商業等府令第123条第１項第７号〕
イ　当社においては、顧客の氏名、住所、口座番号、取引・残高明細が記載された取引残高報告書（約14,000通）の電子データによって構成されたデータベース１件が台帳に登録されておらず、当該データベースについて、本来付与する必要のない職員に対してもアクセス権限が付与されていた。また、取得後６か月を超えて保管されている個人データについて、当社の誤認から、台帳の保管期限欄には一律「６か月」と記載するなどしており、台帳の記載内容に不備が認められた。
ロ　当社においては、機微情報の取扱いについての社内規程を整備しておらず、相続手続業務に伴い取得した機微情報を含む戸籍謄本等をＰＤＦファイル化して保存しているものの、本来付与する必要のない職員に対してもアクセス権限が付与されていた。また、口座管理業務に伴い取得した運転免許証等の本人確認書類をＰＤＦファイル化して多数保有しているが、そのうち90件について、当該機微情報部分に黒塗り等の措置を講じないまま取得し、他の本人確認書類と同様のアクセス権限の下で保存していた。