

システム障害発生時の対応方針

東郷証券株式会社(以下、「当社」という。)は、システム障害の発生によりインターネット経由等での取引に支障をきたした場合、以下のように対応いたしますので、あらかじめご了承ください。

1.システム障害の定義

システム障害とは、取引システムに明らかな不具合が発生していると当社が判断し、お客様がインターネット経由でご注文いただけなくなるか、お客さまから受注したご注文の執行が遅延、もしくは不能となる状況をいいます。

なお、お客様間の通信回線やパソコン等の不具合、取引所や情報配信元の障害等については、ここで定義するシステム障害の範囲には含まれません。

2.システム障害の告知方法

システム障害が確認された場合、速やかに当社の Web サイトのトップページでお知らせいたします。また、状況に応じて必要と判断した場合、ご登録いただいたメールアドレスやお電話番号へご連絡させていただく場合もございます。

システム障害発生時はできるだけ早くお知らせするため、迅速な告知を優先させていただきます。状況が確認出来次第、随時、障害の状況、障害の影響範囲、復旧の見通し等のお知らせを更新いたします。

※障害に関する詳細情報は、原則として以下のとおり掲載いたします。

掲載場所	掲載内容
当社の Web サイトのトップページ	・障害発生状況と発生箇所 ・障害の対象取引・経路 ・障害で影響を受けた受注済みの注文の取り扱い ・その他

3. システム障害時における受注

システム障害が発生した場合は、原則として電話等による一切の注文を受けることができませんので、ご了承ください。システム障害時には、当社でもデータ処理することが困難な場合があり、障害の詳細な内容が分からない間に受注いたしますとお客様の更なる不利益につながる可能性がありますので、ご理解ください。

4. 受注済みの注文について

当社がサービスを提供する全ての商品のお取引について、お客様から既に受注した注文がシステム障害の影響により以下の事象に該当した場合、(7)を除き当社の判断において本来約定していた価格にて約定をつける措置、あるいは本来の価格との差額もしくは反映されるべき金額を調整金の入出金にて調整する措置を実施させていただきます。

- (1)本来約定すべき注文が執行されなかった場合
- (2)本来約定すべき注文が遅延して約定した場合
- (3)本来取消されるべき注文が正常に執行されずに約定した場合
- (4)本来付与されるべきスワップポイントや金利相当分、価格調整額が不当に反映された場合または反映されなかった場合
- (5)本来反映されるべき入出金が反映されなかった場合または本来反映されるべきではない入出金が反映された場合
- (6)(1)から(5)のほか、取引結果および入出金結果がお客様の口座に正常に反映されていないと当社が判断した場合
- (7)シストレにおいて、ストラテジーより決済約定シグナルが発信されたが、システム障害等の影響により、シグナル通り注文が執行されなかった場合

※(7)の事象が発生した場合は、受注記録が存在しないため、推定される約定価格との差額を調整金の入出金にて調整する措置を実施するか、お客様ご自身が手動決済を行うかをお客様に選択していただきます。

お客様ご自身が入力され、確認画面を経て当社が受注した注文が、お客様の入力ミス等により過大な数量や意図せぬ価格であった場合でも、当社ではご注文の取消、損失の補填等を行うことができません。万が一、当社のシステムの瑕疵等により制御機能に不具合があった場合も、お客様の確認を経たものであれば同様です。

ご注文される場合には、ご自身で十分ご確認のうえ行っていただきます様、重ねてお願い申し上げます。

※当社からのご連絡について

- ・当社での照合・検証後の処理にあたりまして、お客様のご意向を確認するために、ご連絡を差し上げる場合がありますので、その際はご協力くださいますようお願いいたします。当社からは以下の方法にてご連絡をさせていただきます。
 - ・ご登録メールアドレス
 - ・電話（状況にて必要と判断した場合。）
- ・お客様におかれましては、上記連絡内容に記載されている期日までにご意向をお知らせください。ご連絡のない場合は、当社のルールに基づいて処理を進めさせていただきます。

- ・システム障害発生直後のお問合せには、直ちに訂正結果をご回答できない場合がありますので、あらかじめご了承ください。

5. 受注していない注文等について

当社がサービスを提供する全ての商品のお取引について、以下の事象に該当した場合、本来約定していた価格にて約定をつける措置あるいは本来の価格との差額を調整金の入出金にて調整する措置は行いませんのでご了承ください。

(1)以下の①から③の場合において、注文の受注記録が存在しない場合。

①本来約定すべき注文が執行されなかった場合

②本来取り消されるべき注文が執行されずに約定した場合

③①②の注文が受注されなかったことにより本来付与されるべきスワップポイントや金利相当分、価格調整額が不当に反映されたまたは反映されなかった場合

(2)シストレにおいて、ストラテジーより新規約定シグナルが発信されたが、システム障害等の影響により、指示通り注文が執行されず、受注記録も存在しない場合。

(3)インターネット回線の障害や取引所障害等の当社の責めに帰さない事由の場合

6. 「示談」等での解決

証券会社には法律で定められている場合、法律で定められている方法以外による損失の補填は認められておりません。

いわゆる「示談」あるいはそれに類似するようなお申出に対しては応じかねます。あわせてご了承ください。

平成 28 年 8 月 12 日制定

平成 29 年 4 月 8 日改定