

## S L A (サービス品質保証) 規程

本規程は、当社が指定する金融商品取引所における商品の取引等において、当社がお客様より受託した<sup>(注)</sup>注文執行時に、当社に帰属する事由(システム障害・事務ミス・オペレーターによる失念等)で当社が定める注文執行時間を遅延し本来約定すべき価格と比較した場合に不利益(価格差・未約定・取消不履行等)が生じた場合、お客様の承諾を前提に当社が定める範囲と方法で原状回復(証券事故処理)をおこなう基準を定めるものです。また、本規程は、「取次処理速度(板乗り速度)」(当社A P Lサーバーが受託しL Hが取引所へ発注するまでの時間)を対象とするものではありません。

<sup>(注)</sup>受託は、当社サーバー上(含む福岡< B C P >システムセンター)の注文伝票システムにお客様の注文の記載が確認された時点となります。

### 1. 本規程の対象となるサービスの範囲

当社が受注を確認した金融商品取引所への株式(現物、信用)、先物・オプション・上場カバードワラント・大証F Xの注文執行時間(取消・訂正注文を含みます)を対象とします。

注文執行時間とは、お客様からの注文を当社のシステムで受注し取引所への注文の取次処理が完了するまでに要した時間をいいます。

### 2. 原状回復の対象となる注文の特定

当社が定める本規程の原状回復(証券事故処理)の対象となる注文は次の通りです。

- 1) 成行注文・指値注文・訂正注文・取消注文および条件注文のうち本条第2項に定める条件注文を除いた注文の場合、注文執行の時間が5分を超えた注文。
- 2) リレー注文・Uターン注文の場合、注文執行の時間が6分を超えた注文。

\*条件注文のうちリレー注文、Uターン注文の反対売買については、発注前提条件が親注文の約定にあたるため1分を加算し判定されます。

### 3. 原状回復の範囲と方法等

当社は、遅延によりお客様に生じた不利益(価格差・未約定・取消不履行等)のうち、証券事故処理が法令で認められる範囲に対し、次のいずれかの方法により原状回復をおこないます。

- 1) 注文執行の遅延により生じた価格差に対する値合金処理(差額処理)。
- 2) 再発注した注文の約定価格に対する値合金処理(差額処理)。
- 3) 約定の取消(本来、取消が有効となるべき注文が遅延により約定した場合に限る)。

### 4. お客様による追認

お客様は、対象となる注文を追認(お客様の意思で、遅延の影響を受けた注文を有効と選択される場合)することが可能です。

当社は、第5条に定める方法によりお客様のご意思を確認させていただきます。

### 5. お客様への通知と回答期限・回答方法

当社は、本規程の原状回復の対象となる注文が発生した日の翌営業日の午前9時までに、該当するお客

様に対してログイン後会員ページを通じておこないます。会員ページでは、第3条に記載する原状回復の方法から該当するお客様それぞれの原状回復方法について掲載いたしますので、掲載内容をよくお読みいただき当社の指定する方法により回答を送信下さい。回答期限は、障害が生じた日の翌々営業日の午前8時までとなります。回答期限を超過した場合には、原状回復を希望しない意思表示（追認処理を希望するもの）とさせていただきますので、期限遵守をお願いします。

## 6. 原状回復の価格算定と方法

当社の保証する原状回復の価格算定と方法は次の通りです。

### 1) 成行注文の場合

当社が受注を確認した時刻より1分後の発注市場の最初の価格と注文執行遅延により約定した価格を比較して原状回復いたします。

寄付5分前までに受注を確認した注文は、対象となる取引時間帯の始値価格（前場寄価格・後場寄価格）と注文執行遅延により約定した価格を比較して原状回復いたします。

### 2) 指値注文の場合

当社が受注を確認した時刻から1分後の発注市場の最初の価格と注文執行遅延により約定した価格を比較して原状回復いたします。

当社が受注を確認した時刻から1分後の発注市場の最初の価格から遅延発注した時間までの間に成立すべき価格がある場合は、成立すべき価格を基準としてお客様ご自身による再発注価格との差額を原状回復いたします。

### 3) 訂正注文の場合

当社が指定する、上記1)および2)に記載するいずれかの方法により原状回復をいたします。

### 4) 取消注文の場合

当社が受注を確認した時刻より遅延発注した時間までの間の市場価格でのみ約定が成立している場合には、約定取消を選択することが出来ます。

### 5) 条件注文の場合

条件注文については、発注条件が成就したと当社が確認できる時刻を受注時刻として第2条に記載する事象の判定をおこないます。対象となる注文は、当社が指定する、上記1)～4)に記載するいずれかの方法で原状回復いたします。

### 6) 執行数量条件注文の場合

以下執行数量条件約定の成否および約定数量の過不足は、当社が受注を確認した時刻より1分後の発注市場の最初の価格およびその1秒間の付値により判定をおこない、成立すべき価格と数量の基準を提示したうえで、原状回復いたします。

東京証券取引所で取り扱う先物取引のうち執行条件がIC・CVの場合（有価証券オプション取引は除く）。

大阪証券取引所で取り扱う先物・オプション取引のうち執行条件がFAK・FOKの場合。

## 7. 免責事項

当社は、次に掲げる事項およびこれを原因とする執行遅延等には責任を負わないものとします。

1) 注文執行時間の遅延に伴う機会損失。

2) お客様もしくは金融商品取引所の通信機器、通信回線、コンピューター等のシステム機器等の障害

または瑕疵ならびにこれらを通じた情報伝達システム等の障害、瑕疵ならびに第三者による妨害、侵入、情報改変等により本サービスの提供が出来なくなった場合もしくは、本サービスの伝達遅延およびその誤謬、欠陥が生じた場合。

- 3) お客様が当社との本契約、その他の契約事項に反した取引をおこなったことにより生じた損害。
- 4) お客様の注文の原状回復が、金融商品取引法第39条[損失補填の禁止]に抵触する恐れがある場合。  
(例：同一時刻あるいは近辺における両建注文および両建注文に準ずる場合等)
- 5) お客様からの回答が第4条の期限内に当社へない場合。もしくはお客様が事前に届けられた連絡先への連絡が不能の場合。
- 6) 天災地変、政変、同盟罷業、外貨事情の急変、金融商品取引所ないし外国為替市場の閉鎖等不可抗力と認められる事由により、売買の執行が遅延し、または不能となった場合
- 7) お客様の都合により対象注文の執行が出来なかった場合。

## 8. 他の規程、約款等の運用

この規程に定めのない事項については、「オンライントレード規定」「保護預り約款」「外国証券取引口座約款」「総合取引約款」「上場有価証券等書面」「取引所外国為替証拠金取引(大証FX)約款」等により取扱います。

## 9. その他

- 1) 本規程は法令等の改正または諸事情により、改正されることがあります。
- 2) 当社が価格調整等を実施する場合、金融商品取引所、日本証券業協会その他機関の確認を必要とすることがあり、その場合処置が終了するまで時間がかかることがあります。
- 3) 当社は、お客様の不利益が明白かつこれが立証される場合は、第3条に記載する原状回復の範囲を超える事項に関し、別途、証券事故が可能か否かの確認をおこないます。

(平成22年9月改定)

(平成23年2月改定)

(平成23年11月改定)