

インターネット取引におけるシステム障害時の対応について

弊社では、システム障害が発生し、インターネット経由でのお取引に支障をきたした場合、次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

オンライントレード画面を通じてご注文いただけない状態で、かつオンライントレードシステムに明らかな不具合があると弊社が判断した場合を指します。お客さま側のパソコン・通信回線等の不具合は該当いたしません。

2. システム障害が発生した場合のご案内方法

障害等によりシステムが正常動作していないことを弊社が確認した場合、弊社ホームページのトップ画面に「システム障害発生のお知らせ」を掲載いたします。

また、復旧の状況についても随時お知らせいたします。

3. システム障害時における代替手段のお知らせ

システム障害によりインターネット経由でのお取引に支障をきたした場合、お電話によりお取引店にてご注文またはお問い合わせをお受けいたします。

お電話で、システム障害のためインターネット経由でのお取引ができない旨をお申し出いただいたうえで発注されたご注文が成立した場合、インターネット経由の取引手数料を適用させていただきます。

<ご連絡先>

本店営業部	TEL (054) 255-7511	熱海支店	TEL (0557) 83-5081
本店営業部	TEL (054) 282-5661	掛川支店	TEL (0557) 22-0080
東静岡証券 [®] 支店		磐田支店	TEL (0538) 36-1411
清水支店	TEL (054) 367-2000	浜松支店	TEL (053) 458-7700
藤枝支店	TEL (054) 645-2110	浜松北支店	TEL (053) 420-1851
島田支店	TEL (0547) 34-5040	浜松西支店	TEL (053) 449-5500
沼津支店	TEL (055) 921-1811	浜北中央支店	TEL (053) 586-7811
富士支店	TEL (0545) 51-2211	横浜支店	TEL (045) 316-2211
三島支店	TEL (055) 972-9110	横浜支店藤沢営業所	TEL (0466) 22-6781

4. システム障害発生時のご注文のお取扱い

- (1) 弊社が提供する取引において、お客さまのご注文を弊社が受注したものの、システム障害の影響により正常に執行できなかった場合には、注文受付時、発注時の状況とシステム障害発生時の市場の値動きなどと照合して精査・検証し、必要に応じて、「当該注文が正常に執行されていた場合の価格・数量等にて約定をつけること」、あるいは、「正常に執行されていた場合の価格・数量との差額を調整すること」を法令に従って実施させていただく場合がございます。
- (2) 但し、システム障害により、弊社にて受付していないご注文で、ご注文の機会を失った場合につきましては、弊社で原注文の特定ができないため、上記のような対応を行いません。

証券会社では、法令で定められている方法以外の対応を行なうことは認められておりませんので、あらかじめご了承ください。