

(別紙 2)

平成 19 年 6 月 11 日

金融庁

株式会社 三菱東京UFJ 銀行に対する行政処分について

．命令の内容

銀行法第 26 条第 1 項に基づく命令

- 1．株式会社三菱東京 UFJ 銀行（以下、「当行」という。）の投資信託等の有価証券取引等における、顧客保護の観点を踏まえた健全かつ適切な業務運営を確保するため、以下の観点から法令等遵守（コンプライアンス）態勢及び内部管理態勢等を整備・強化すること。
 - (1) 顧客本位の営業態勢の確立及び法令等遵守（コンプライアンス）態勢確立に向けた経営姿勢の明確化
 - (2) 顧客本位の営業態勢、法令諸規則に則った適正な業務運営の確保を踏まえた業務推進態勢の構築
 - (3) 営業店における顧客に対する説明態勢の整備及び遵守の徹底
 - (4) 営業店及び本部関係部署における相互牽制機能強化による法令等遵守（コンプライアンス）態勢の確立
 - (5) 顧客本位の営業態勢等確保の観点を踏まえた各種規程、マニュアルの適切性の検証
 - (6) 下記 ．処分の理由に係る問題等の原因となった役職員の責任の所在の明確化
- 2．上記 1．に係る業務の改善計画を平成 19 年 7 月 11 日（水）までに提出し、直ちに実行すること。
- 3．上記 2．の実行後、当該業務の改善計画の実施完了までの間、平成 19 年 8 月末を初回として、以降、3 ヶ月毎の進捗・実施状況を翌月 15 日までに報告すること。
- 4．今般処分の理由となった事実のみならず、今後、健全かつ適切な業務運営、顧客対応

を行っていく観点から、当行の国内業務全般に係る経営管理（ガバナンス）態勢、法令等遵守（コンプライアンス）態勢及び内部管理態勢について、持株会社（株式会社三菱UFJフィナンシャル・グループ）とも連携し点検を行い、所要の改善を行うこと。

なお、当局としては、必要に応じ、その改善対応策の実施、進捗状況のフォローアップを行っていくこととする。

・ 処分の理由

1．当行に対する証券取引等監視委員会による検査及び証券取引法第 65 条の 2 第 10 項並びに銀行法第 24 条第 1 項に基づき発出した報告命令に対する当行からの報告によれば、投資信託等の有価証券取引（以下、「投資信託販売業務」という。）において、顧客に対する誠実公正義務の趣旨に反する取扱い、内部管理態勢等における重大な問題が以下のとおり認められること。

（1）発注失念や誤発注等、当行の過失に基づいて事務処理ミスが発生させ、顧客に損失が生じる状態となったにも関わらず、

顧客に対し、「訂正処理を行い原状回復し損失補填することが可能である」旨の説明を行わないまま謝罪を繰り返し、取引の追認を求め、追認をもって解決済みとしている事例、

原状回復、損失補填に係る説明不十分のまま追認を得ることでもって解決とした後、顧客からの苦情申出により結果的に原状回復、損失補填を行っている事例、等の不適切かつ公平性に欠ける対応が、特に旧東京三菱銀行の営業店において、三菱東京 UFJ 銀行（以下、「新銀行」という。）の発足前後を通じ多数認められること。

（2）このような事案の発生の背景として以下の点が挙げられる。総じて、経営管理（ガバナンス）態勢、内部管理態勢及び法令等遵守（コンプライアンス）態勢に重大な問題が認められること。

旧 UFJ 銀行では、過去の証券取引等監視委員会検査の指摘を踏まえ、事務処理ミスへの顧客対応は、・原状回復が原則、・謝罪のみで済ませることは厳禁、との規定が明確に定められていた。一方、旧東京三菱銀行では、上司への報告といった一般的な規定に止まっており、不十分な記載内容であった。昨年 1 月の統合の際には、こうした経緯を踏まえた特段の検討を行うことなく実務レベルでの判断で旧東京三菱銀行の規程を採用しており、この結果、旧 UFJ 銀行における教訓が活かされた具体的な手続が新銀行に引き継がれなかった。

顧客に謝罪し追認を得れば事案は解決するとの認識が、旧東京三菱銀行及び新銀行を通じ、営業店・本部関係部署にあった。そうした認識の下、営業店の法令等遵守（コンプライアンス）担当者も不適切な顧客対応を看過しており、現場における牽制機能は発揮されなかった。また、証券業務の事務処理ミスは、旧東京三菱銀行及び新銀行を通じ、行内事務表彰において損失額及び件数に応じた減点対象となっていたため、一部営業店長は損失による減点とならないよう行内表彰への影響を回避すべく、謝罪と追認により対応していた。このように、適切な顧客対応より業績が優先されるなど、顧客保護の精神の徹底が不十分であったと認められる。

新銀行において、営業店からの事務処理ミス発生報告を受け対応を指示する本部の事務関係部署には、営業店を旧行別に担当する者が同一部署に配置されていたが、各々の担当者は十分な連携をとっておらず、営業店によって顧客対応に差異が生じている実態を看過したままであった。また、法令等遵守（コンプライア

ンス)関係部署は、事務処理ミス事案の対応を事務関係部署へ一任しており、法令等遵守(コンプライアンス)関係部署によるモニタリング態勢は不十分であった。さらに、監査部門では、事務処理ミス事案に係る営業店の顧客対応の適切性は監査対象としていなかったことから、本件実態を把握できなかった。このように、総じて本部関係部署の態勢、対応は不十分であったと認められる。

経営陣においては、旧東京三菱銀行及び新銀行を通じ、不適切な事例が散見される現場実態に加え、本部態勢も不十分であることを認識していなかった。また、統合時の規程検討も、実務レベルでの議論不足を看過していた。このように、経営陣の関与、認識が不足していたと認められる。

2. このような事案の再発防止のためには、経営陣、本部関係部署及び営業現場が顧客保護の重要性を改めて十分認識することが重要である。その上で、投資信託販売業務のみならず、顧客本位の営業態勢等を確保していくための具体的方策を採っていく必要があること。

お問い合わせ先

金融庁 Tel : 03-3506-6000(代表)

監督局銀行第一課

(内線 3396、3329)
