

2023 年 10 月 16 日

株式会社武蔵野銀行
取締役頭取 長堀 和正

業務改善計画の進捗状況について

本年 6 月 23 日、当行は金融商品取引法第 51 条の 2 に基づき、関東財務局より、仕組債の勧誘販売に係る金融商品仲介業務に関し、投資者保護上の問題が認められる状況に係る行政処分（業務改善命令）を受けました。

当行は、上記の業務改善命令に基づきまして、本年 7 月 24 日付で関東財務局に提出した業務改善計画の進捗状況（2023 年 9 月末基準）を関東財務局に提出いたしましたのでお知らせいたします。

業務改善計画の進捗状況は別紙の通りです。

当行といたしましては、この度の事態を厳粛に受け止め、引き続き全社をあげて改善・再発防止に取り組み、お客さまをはじめ関係する皆さまの信頼回復に努めてまいります。

以 上



業務改善計画の進捗状況について

2023年10月16日



当行は、2023年6月23日に、金融商品取引法第51条の2に基づき、関東財務局より仕組債の勧誘販売に係る金融商品仲介業務に関し、投資者保護上の問題が認められる状況に係る行政処分（業務改善命令）を受けました。

このような事態に至ったことについて厳粛に受け止め、「お客さま本位の業務運営」の意識と健全な組織文化を醸成していくため、改善に向けた取組みとして業務改善計画を策定し、公表いたしました。

「地域共存」「顧客尊重」の経営理念のもと、しっかりとお客さまに寄り添った活動を組織全体にあらためて浸透させ、全社をあげて改善・再発防止に取り組むことで、お客さまをはじめ関係する皆さまの信頼回復に努めてまいります。

《目次》

- | | |
|---------------------|---------|
| 1. 業務改善命令の概要と真因分析 | 3 |
| 2. 業務改善計画 全体の進捗状況 | 4 |
| 3. 業務改善計画 主要施策の進捗状況 | 5 |

1. 業務改善命令の概要と真因分析

業務改善命令の概要

顧客属性を確認及び検討しないまま顧客を仕組債購入へ誘引していた状況について

- ✓ 紹介型仲介において、当行は商品概要のみ説明し、お客さまをちばぎん証券に紹介するに留まることを想定したため、お客さまの適合性確認を行うルールが設定されず、他方、業績目標を設定して推進していた
- ✓ 第1線では商品概要を超えた説明を行い、仕組債取引を誘引する事例が発生、第2線ではその状況を把握することができず、苦情もちばぎん証券側の問題と整理、第3線でも業務プロセス等の検証を行わず、業務運営態勢が不十分であった

内部管理態勢が不十分な状況について

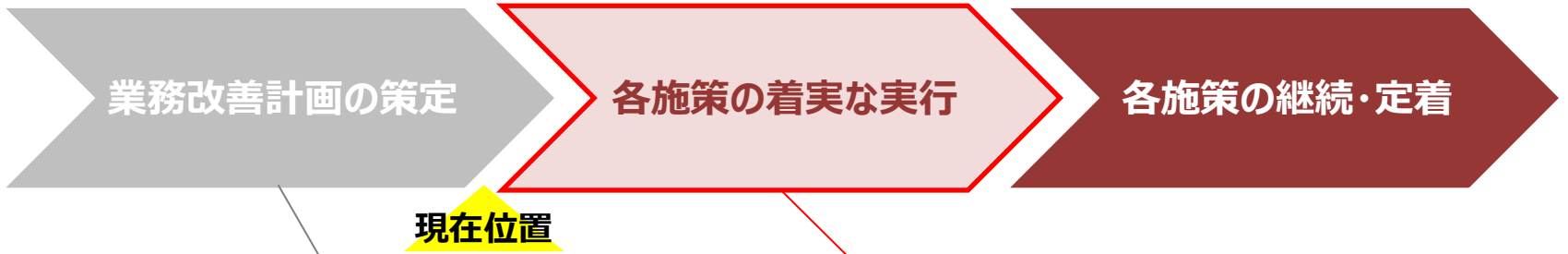
- ✓ お客さまをちばぎん証券に紹介するのみで、お客さまへの商品説明が行われることはないとの考えのもと、第1線では研修内容が仕組債を誘引し得るものになっており、内部管理責任者が踏み込んだ確認を行っていなかった
- ✓ また、第2線ではモニタリング等により活動実態が把握されず、牽制機能を発揮していなかったこと、第3線では紹介型仲介に焦点を当てた監査が行われず、リスクの検証がされていないなど、内部管理態勢は不十分であった

真因分析

- ✓ 紹介型仲介業務を開始する際に、行員が、顧客ニーズ等を十分に確認しないまま顧客に対し、ちばぎん証券における金融商品の購入を誘引するリスクを、経営陣による適切なガバナンスのもとで十分に検証した上、**適切な行員の業績評価の仕組み、第1線における自律的リスク管理及び研修態勢、第2線のモニタリング、並びに第3線の内部監査に係る態勢等、内部管理態勢を構築することができていなかった**

2. 業務改善計画 全体の進捗状況

➤ 紹介型仲介において投資者保護上問題のある事案を発生させたことを踏まえ、法令遵守としっかりとお客さまに寄り添った活動を改めて徹底し、地域・お客さまをはじめとした全てのステークホルダーからの信頼回復に努めていく



【業務改善計画の策定】

1. 業容に応じた業務運営態勢の構築
2. 経営管理態勢の強化
3. 内部管理態勢の強化
4. 法令等の遵守及び適正かつ健全な業務運営を前提とした銀証ビジネスモデルの構築

【各施策の着実な実行】

業務改善計画における各施策の着実な実行等を通じて、**経営管理態勢及び内部管理態勢を強化し、適切な業務運営態勢の構築と健全な組織文化を醸成**する



各施策の継続・定着へ



3. 業務改善計画 主要施策の進捗状況 (1 / 3)

具体的な主要施策	実施時期	2023年9月までの進捗状況
1. 業容に応じた業務運営態勢の構築		
お客さま本位の業務運営の徹底		
「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」の再策定	2023年9月	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 2023年9月29日に「お客さま本位の業務運営に関する基本方針・取組方針」の改定を実施、同日にホームページへ公表 ➢ 研修や会議等で継続的に徹底していくことで、お客さまの最善の利益の実現を意識した営業活動を企業文化として根付かせていく
営業推進態勢の見直し		
セグメント別営業態勢の見直し	2023年4月	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 高度化するお客さまニーズに対応するため、従来のエリア単位からお客さまの属性によりセグメントし、担当者の役割を明確化
ちばぎん証券への紹介基準の制定と運用	2023年4月	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 新たな紹介基準を設定し、お客さまの幅広いニーズに対応する態勢を構築
業績目標・評価体系の見直し		
預り資産の評価体系の見直し	2023年4月	<ul style="list-style-type: none"> ➢ お客さまの長期資産形成を支援し、お客さま起点の提案活動にシフトするため、預り資産の収益目標を廃止 ➢ 顧客向けセミナーや相談会を評価するプロセス評価の仕組みを導入し、お客さまとのリレーション構築を重視する体系へ変更
業績目標・評価体系の検証態勢の構築	2023年4月	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 1線部署で策定した業績目標や評価体系について、2線部署・3線部署が連携して営業施策との整合性を検証する態勢を構築
研修体制の整備		
内部管理責任者や外訪担当者を対象としたFD研修の実施	2023年4月より 継続実施	<ul style="list-style-type: none"> ➢ お客さま本位の業務運営への意識を高めるため、9月までに内部管理責任者・FA・営業担当者向けに集合形式でFD研修を計7回開催
研修に使用する資料及び研修内容の適切性を検証	2023年10月より 継続実施	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 2023年10月以降に開催する研修資料・研修内容について、コンプライアンス遵守の観点から、コンプライアンス部門のチェックを実施



3. 業務改善計画 主要施策の進捗状況 (2 / 3)

具体的な主要施策	実施時期	2023年9月までの進捗状況
2. 経営管理態勢の強化		
ガバナンスの強化		
品質向上委員会の新設 (2023年度第2四半期より毎月1回開催し、四半期毎に取締役会へ報告)	2023年8月より 継続実施	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 業務改善報告に基づく改善・再発防止に向けた取組みを着実に遂行し、係る諸施策の進捗状況の共有と方向性を定めることを目的として、8月に品質向上委員会を新設 ▶ 8月・9月に計2回開催し、10月の取締役会で報告予定
全部店における意識改革		
リスク性金融商品販売に関するコンプライアンス研修の開催 (2023年度下半期より半期に1回開催)	2023年度下半期より 継続実施	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 2023年10月より、内部管理責任者が講師となり、全営業店で実施し、販売ルールの徹底やお客さまの属性・適合性確認の重要性等、コンプライアンス意識を高め、FD意識を醸成する
3. 内部管理態勢の強化		
モニタリング態勢の強化		
適合性確認の強化	2023年4月より 継続実施	<ul style="list-style-type: none"> ▶ ちばぎん証券に紹介した全てのお客さまについて、紹介基準に合致しているか、オフサイトモニタリングにより検証を実施
お客さまアンケートの実施	2023年8月より 継続実施	<ul style="list-style-type: none"> ▶ ちばぎん証券に紹介後、取引が成立した全てのお客さまにアンケートを実施し、適切な提案・販売が行われているかを確認
アフターフォロー先アンケートの実施	2023年9月より 継続実施	<ul style="list-style-type: none"> ▶ ちばぎん証券がアフターフォローを実施した全てのお客さまにアンケートを実施し、お客さまの満足度や要望等について確認
モニタリングの高度化	2023年9月より 継続実施	<ul style="list-style-type: none"> ▶ ちばぎん証券へ紹介し、取引が成立した全てのお客さまをリスクベースで問題となる取引を抽出し、お客さまへ直接確認を実施
全従業員アンケートの実施	2024年1月より 継続実施	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 当行の企業文化に照らして相応しくない活動になっていないか、過度な目標設定になっていないかなど、半期に1度アンケートを実施予定
モニタリング実施状況の報告	2023年9月より 継続実施	<ul style="list-style-type: none"> ▶ モニタリング実施状況は、毎月の品質向上委員会で定期的に経営陣へ報告



3. 業務改善計画 主要施策の進捗状況 (3 / 3)

具体的な主要施策	実施時期	2023年9月までの進捗状況
----------	------	----------------

3. 内部管理態勢の強化

苦情対応態勢の強化

仕組債に対する苦情対応	2023年8月より 継続実施	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 2023年3月末時点でちばぎん証券に口座を保有している全てのお客さまを対象にフォロー活動を実施し、当行及びちばぎん証券への苦情や要望事項のヒアリングを実施 ➢ 対応状況については、毎月の品質向上委員会で定期的に報告
コンダクトリスクの観点での苦情検証	2023年9月より 継続実施	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 当行に寄せられた金融商品販売に関する苦情等について、背景に問題がないか、コンダクトリスクの懸念がないか等の観点から検証を実施

監査部門の強化

コンダクトリスクの観点を重視した検証	2023年度	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 「リスク性金融商品におけるお客さま本位の業務運営の浸透・定着状況」及び「証券仲介業務の適切性」について、2023年度下半期に全店で監査を実施（8月・9月に8か店実施済み）
テーマ別監査を定例監査として実施	2024年度以降	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 2023年度に実施するFDに関するテーマ別監査、営業店監査結果を踏まえ、2024年度についても継続的に監査を実施予定

4. 法令等の遵守及び適正かつ健全な業務運営を前提とした銀証ビジネスモデルの構築

銀証連携ビジネスモデルの構築

相互チェック態勢の整備	2023年4月	<ul style="list-style-type: none"> ➢ ちばぎん証券への新たな紹介基準の設定やチェックシート改訂等を実施し、お客さまニーズを起点とした相互チェック態勢を整備
アフターフォロー態勢の強化	2023年9月より 継続実施	<ul style="list-style-type: none"> ➢ ちばぎん証券と連携し、お客さまへしっかりとアフターフォローを実施していくため、フォロー状況を週単位で共有し、月例の銀証連携例会議にて内容を共有 ➢ フォロー状況については、毎月の品質向上委員会で定期的に報告