

2024 年 1 月 15 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

2023 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、2023 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 12 月末基準）を関東財務局に報告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、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12月末基準)

2024年1月15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、各施策を着実に遂行しております。

「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. 2023年10月～12月の主な実施事項 | ..... 5 |
| 4. 業務改善計画 主要施策の進捗状況    | ..... 6 |

# 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

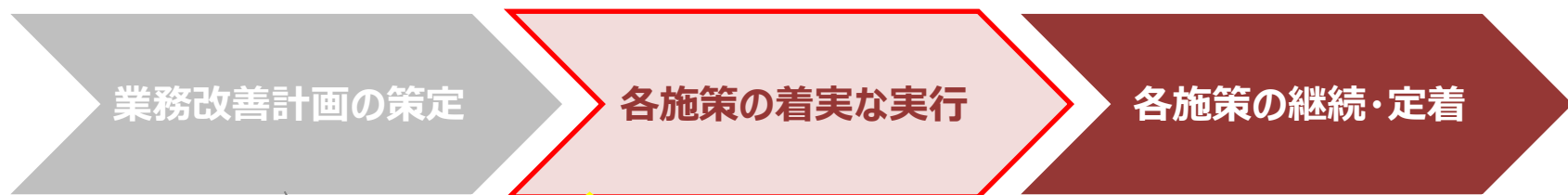
- ✓ お客さまをちばぎん証券に紹介するのみで、お客さまへの商品説明が行われることはないとの考えのもと、第1線では研修内容が仕組債を誘引し得るものになっており、内部管理責任者が踏み込んだ確認を行っていなかった
- ✓ また、第2線ではモニタリング等により活動実態が把握されず、牽制機能を発揮していなかったこと、第3線では紹介型仲介に焦点を当てた監査が行われず、リスクの検証がされていないなど、内部管理態勢は不十分であった

## 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まいります



現在位置

### 【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. 2023年10月～12月の主な実施事項

## 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に関する基本方針」の浸透**
  - ・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るため、10月・11月に実施した会議・研修等で支店長から営業担当者までの全階層の行員へ周知・徹底
- **業績目標・評価体系の抜本的な見直し**
  - ・2023年度下半期より、お客さま本位の業務運営やコンプライアンス等に対する取組みを抜本的に見直し、一人ひとりの意識・行動を変革するための評価体系に変更

## 2. 経営管理態勢の強化

- **経営によるガバナンスの強化**
  - ・2023年10月～12月に毎月品質向上委員会を開催し、ちばぎん証券にご紹介したお客さまへのアフターフォローや苦情の発生状況など正確な情報を経営に報告し、自律的な法令遵守態勢が図られていることを確認
- **意識改革に向けたコンプライアンス研修の開催**
  - ・リスク性金融商品販売における法令・社内ルールの遵守とお客さま本位の業務運営についての取組みを浸透させ、お客さまの最善の利益を真摯に追求する姿勢・意識を醸成

## 3. 内部管理態勢の強化

- **実効性のあるモニタリング態勢の強化**
  - ・ちばぎん証券でご成約されたお客さまが紹介基準に合致しているか、意向通りの取引であることをお客さまアンケート及び電話ヒアリングを実施し、問題となる取引がないことを確認
- **仕組債に対する苦情対応の強化**
  - ・ちばぎん証券に口座をお持ちの全てのお客さまを対象にフォロー活動を実施したほか、2023年度中に仕組債の償還が予定されているお客さまへ重点的にフォロー活動を実施



# 4. 業務改善計画 主要施策の進捗状況 (1 / 6)

具体的な主要施策	実施時期	2023年12月までの進捗状況
<b>1. 業容に応じた業務運営態勢の構築</b>		
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"> <li>➤ 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」を改定し、同日にホームページへ公表した。</li> <li>➤ 改定内容について、2023年10月・11月に支店長から営業担当者までの全階層を対象とした会議・研修で周知徹底した。また、営業店での期初の全体会議において、支店長自ら支店の全行員に対し「基本方針」を説明し、組織内への浸透を図った。</li> <li>➤ 以降も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。</li> </ul>
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"> <li>➤ 2023年4月より、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した。</li> <li>➤ お客さまの属性に応じた担当者を配置し、担当者別の研修会や本部担当者によるOJT支援により、ゴールベースアプローチによるお客さまのニーズに合致した提案活動を徹底した。</li> </ul>
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"> <li>➤ 2023年4月より、新たに4項目（年齢・金融資産・投資経験・投資目的）の紹介基準を設定し、お客さまの幅広いニーズにお応えする態勢を構築した。</li> <li>➤ 2023年6月より、お客さまアンケートを新規制定し、紹介時の適合性確認や紹介後の取引内容の確認、金融商品成約後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確認を行う態勢を構築した。</li> </ul>



# 4. 業務改善計画 主要施策の進捗状況 (2 / 6)

具体的な主要施策	実施時期	2023年12月までの進捗状況
<b>1. 業容に応じた業務運営態勢の構築</b>		
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"> <li>➤ 2023年4月より、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。お客さま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した。</li> <li>➤ 2023年10月より、行員の人事考課をお客さま起点の活動を重視する考え方に変更した。評価方法についても「成果」を重視する内容から、お客さまの最善の利益の実現に向け、本人の意欲や努力などを踏まえた「プロセス」を高く評価する仕組みとした。</li> </ul>
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"> <li>➤ 2023年4月より、1線部署で策定した業績目標や評価体系について、2線・3線が連携して営業施策との整合性を検証する態勢を構築した。</li> <li>➤ 2023年度下半期の業績目標・評価体系は2023年8月・9月に協議を実施した。</li> </ul>
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"> <li>➤ お客さま本位の業務運営（FD）への意識を高めるため、2023年10月・11月に支店長から営業担当者までの全階層を対象とした会議・研修において「お客さま本位の業務運営の基本方針及び取組方針」改定の背景や内容について徹底した。</li> <li>➤ また、外部講師による研修では、投信・保険の各分野の留意点の徹底やディスカッションなどを行い、内部管理責任者・FA・営業担当者を対象にFD意識の醸成を図った。今後も定期的なFD研修や預り資産スキルアップ研修などを通じて徹底していく。</li> </ul>
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"> <li>➤ 2023年10月～12月までに実施した預り資産業務研修について、FD研修やスキルアップ研修等を合計29回開催し、資料及び内容のチェックを所管部及びコンプライアンス部門が実施した。</li> </ul>





# 4. 業務改善計画 主要施策の進捗状況 (3 / 6)

具体的な主要施策	実施時期	2023年12月までの進捗状況
<h2>2. 経営管理態勢の強化</h2>		
<h3>ガバナンスの強化</h3>		
<p>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)</p>	<p>2023年8月より 継続実施</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 業務改善計画に基づく改善・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、2023年8月に品質向上委員会を新設した。</li> <li>➤ 業務改善計画の進捗状況やちばぎん証券に紹介したお客さまへのアフターフォロー、苦情の発生状況などを品質向上委員会及び取締役会へ正確且つ適切に報告し、自律的な法令遵守態勢が図られていることを確認した。</li> </ul>
<h3>全部店における意識改革</h3>		
<p>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)</p>	<p>2023年度下半期より 継続実施</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 2023年10月・11月に新たに「リスク性金融商品販売に関するコンプライアンス研修」を開催した。</li> <li>➤ 具体的には、各営業店の内部管理責任者が講師となり、営業店行員に対して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、以下の研修内容を実施することにより行員のFD意識を醸成した。また、本研修実施後には、受講者に確認テストを実施し、理解度を確認した。</li> </ul> <p>&lt;研修内容&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・販売ルールの再徹底や顧客属性・適合性確認の重要性</li> <li>・行内モニタリング・臨店調査結果を踏まえた良好提案事例・不芳提案事例の共有</li> <li>・苦情事例ビデオの視聴・グループ討議</li> <li>・当行の苦情事例の共有</li> </ul>



# 4. 業務改善計画 主要施策の進捗状況 (4 / 6)

具体的な主要施策	実施時期	2023年12月までの進捗状況
<b>3. 内部管理態勢の強化</b>		
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"> <li>➤ 2023年10月～12月にちばぎん証券に紹介し、新規で成約されたお客さまについて、顧客カードや取扱時の交渉経緯記録等により、ちばぎん証券への紹介基準に合致していることを確認した。</li> </ul>
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"> <li>➤ 2023年10月～12月に新規で成約されたお客さまへ、アンケート出状及び電話ヒアリングを実施し、お客さまの意向通りの取引であること及び当行行員、ちばぎん証券の対応について問題がなかったことを確認した。</li> </ul>
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"> <li>➤ 2023年10月にちばぎん証券がアフターフォローを実施した先に、アンケートを送付した。また、電話ヒアリングも併せて実施し、アフターフォローの活動実態とちばぎん証券からの活動報告に齟齬がないことを確認した。</li> <li>➤ 2023年11月のアフターフォロー実施先について、ちばぎん証券の面談記録内容を検証のうえ1月にアンケートを発送予定。</li> </ul>
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"> <li>➤ ちばぎん証券への紹介事案から、高額取引やお客さまの投資意向・目的と対比して、ちばぎん証券との契約実態に整合性が疑われる事案かどうかに注目し、モニタリングを実施した。その結果、12月までに取引が成約された全てのお客さまについて、要望に基づいた取引であり、リスク管理上で問題となる取引は無いことを確認した。</li> </ul>
全従業員アンケートの実施	2024年1月より 実施予定	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 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、2024年度上半期の営業施策・業績評価基準の策定に向けて、2024年1月にアンケートを実施予定。</li> </ul>
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"> <li>➤ 2023年10月～12月の品質向上委員会でお客さまのアフターフォローなどの活動状況を経営陣に報告し、適切なモニタリングが実施されていることを確認した。</li> </ul>



## 4. 業務改善計画 主要施策の進捗状況（5 / 6）

具体的な主要施策	実施時期	2023年12月までの進捗状況
<b>3. 内部管理態勢の強化</b>		
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"> <li>➤ 2023年8月より、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した。</li> <li>➤ また、2023年10月より、苦情先・苦情懸念先のほか、下半期の仕組債償還予定先全先を対象に、ちばぎん証券とも連携・協力の上、重点フォロー活動を実施した。</li> </ul>
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"> <li>➤ 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し、問題なかったことを確認した。</li> </ul>
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"> <li>➤ 2023年10月・11月に、「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」について79か店の臨店監査を実施した。</li> <li>➤ 検証結果に基づく課題については所管部へ速やかに改善提言を実施した。今後、改善状況等について継続的にモニタリングを実施予定。</li> </ul>
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"> <li>➤ 2023年度に実施している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。</li> </ul>



## 4. 業務改善計画 主要施策の進捗状況（6 / 6）

具体的な主要施策	実施時期	2023年12月までの進捗状況
<b>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</b>		
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	➤ 2023年4月に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した。
アフターフォロー態勢の強化	2023年9月より 継続実施	➤ 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、月例の銀証連携会議にて協議を実施した。