

平成 19 年 7 月 5 日

各 位

株式会社三菱東京 UFJ 銀行

## 業務改善計画の提出について

弊行は、平成 19 年 6 月 11 日付け海外業務および投資信託販売業務に関する業務改善命令（金監第 1213 号、1214 号）に基づき、本日、金融庁に業務改善計画を提出いたしました。

今般の海外業務における複数拠点での不祥事件等に係る事案、および投資信託販売における不適切な対応に係る事案に関しましては、お客さまをはじめ関係者の皆さまに多大なるご迷惑・ご心配をおかけしましたことを改めて深くお詫び申し上げます。

弊行は、本件業務改善計画の着実な遂行により、内外に幅広く業務を展開する銀行にふさわしい経営管理態勢、法令等遵守態勢、内部管理態勢の一層の総合的な強化を図るとともに、その後においても、態勢面の見直しを適宜行い、一層の充実・強化を図るべく、不断の改善に努めてまいります。

なお、それぞれの業務改善計画の骨子、関係者の処分等は下記のとおりです。

### 記

#### I. 海外業務関係の業務改善計画の骨子

##### 1. これまでに行ってきた取り組み

弊行は、海外拠点での現地法令等違反や不祥事件等の発生を重く受けとめ、CCO（コンプライアンス専担役員：チーフ・コンプライアンス・オフィサー）の新設や、米州・欧州・中国・アジアに各地域の特性を踏まえ責任ある対応を行うために地域コンプライアンス部の設置を行うとともに、本部内牽制強化の観点から国際コンプライアンス部を国際部門から分離、さらには、各拠点を臨店指導するコンプライアンス指導役<sup>\*1</sup>やコンプライアンス・オフィサー<sup>\*2</sup>等、213 名体制を構築する等の組織強化や資源投入を行い、態勢整備に取り組んでまいりました。

<sup>\*1</sup>コンプライアンス指導役は、地域コンプライアンス部所属の派遣行員と現地採用役職員

<sup>\*2</sup>コンプライアンス・オフィサーは、海外拠点所属の現地採用役職員

海外拠点においては、拠点コンプライアンス・オフィサーの独立性確保・専担化を進め、業務執行ラインへの牽制機能を強化するとともに、拠点役職員に対しては、現地採用役職員も含め、平成 19 年上期に一斉研修を実施して課題認識の共有化を行いつつ、コンプライアンス意識の醸成に取り組んでおります。

また、マネー・ローンダリング防止態勢については、米州において新しい本人確認手続の導入等による態勢の強化に取り組んでおり、今後、米国以外の海外拠点においても、順次、態勢強化を実施してまいります。

本部においては、上記コンプライアンス指導役を通じた海外拠点モニタリング態勢強化を行ったほか、コンプライアンス関連情報を拠点から本部および地域本部へ報告する際には、業務執行ラインとは別に独立したレポーティング・ラインを明確に定める等、実態把握態勢を強化いたしました。海外のコンプライアンス関係事案は、国際コンプライアンス部が一元

的に把握して集中管理し、発生から原因分析、対応策実施、類似事案発生の予防を目的とした他拠点への注意喚起等、一貫した管理を行っております。

## 2. さるなる対応策

弊行は、上記の取り組みに加え、今後、国際業務全般の健全かつ適切な業務運営を行っていくために、現地規制等を適時適切に把握することで、時代・外部環境とともに変化する各国のコンプライアンス・リスク等を分析・評価し、マネジメントしていく確固たる態勢を構築する必要があると認識しており、不祥事案の再発防止の観点も含め、以下のさらなる対応策を実施いたします。

### (1) 現地法令・規制等の収集・集約・管理態勢の強化

現地法令・規制等の変更・改廃等に係る情報を適時適切に収集・把握するために、法令等の分野ごとに拠点内担当者を明確に定め、収集した情報等を拠点コンプライアンス・オフィサーに集約・管理し、拠点内責任者等へ報告する態勢を強化いたします。現地法令等の情報の把握状況やコンプライアンス・オフィサーの情報管理状況等については、本部が臨店等により確認、指導してまいります。

### (2) 海外事務管理態勢の強化

現地法令・規制等を遵守した事務管理を行うために、拠点自ら、法令・規制等の最新の情報に基づき、拠点事務マニュアルを適時適切に改定する態勢を強化します。拠点事務マニュアルの改定については、本部が臨店等によりモニタリングし、事後検証を行う態勢を整備いたします。

### (3) 拠点別コンプライアンス・リスク評価の導入と問題事案の未然防止態勢の充実

本部は、各拠点が抱えるリスクの度合いや特性を踏まえた業務運営態勢等の構築のために、拠点ごとに、マネー・ローンダリング等のコンプライアンス・リスク等についての評価を行ってまいります。このリスク評価を活用して、拠点別の資源配分や組織強化等を行い、より実効性・効率性ある管理の枠組みを構築することで、問題事案等の未然防止のための態勢を充実させてまいります。

### (4) 拠点コンプライアンス活動の活性化

本部は、拠点での自律的な実態把握力や問題解決力を強化するため、拠点が作成するコンプライアンス・マニュアルや、コンプライアンス・プログラム（活動計画）、チェックリスト（活動状況のセルフ・アセスメント）について、指導を能動的かつ具体的に実施し、拠点コンプライアンス活動の活性化・高度化を図ってまいります。

### (5) グローバルなマネー・ローンダリング防止態勢の強化

マネー・ローンダリング防止基準について米国を参考にしたグローバルなレベルアップを図るために、海外全拠点向けに「標準版本人確認手続」を制定、配布し、統一的な対応をとること等により、海外マネー・ローンダリング防止態勢の強化を図ります。

### (6) 実効性ある内部監査の実施

監査部は、国際部門に対し、監査部からの改善提案への迅速な対応を促すために、対応状況のフォローアップを強化し、監査委員会や経営陣へ適時適切な報告を行ってまいります。また、海外事務管理態勢の見直しと強化策等、国際部門およびコンプライアンス所管部等が実施する海外業務に係る諸施策の有効性を検証するとともに、監査プログラムの充実や深度を確保する態勢を整備いたします。

## (7) 持株会社による統括的な管理機能の強化

持株会社は、MUFG ブランド価値の維持・向上の観点から、弊行を含むグループ各社に対する指導・助言等の実効性・効率性を高めるため、弊行の海外拠点のリスク評価を検証し、同一海外エリア内のグループ内各社のリスク管理に準用する枠組みを構築いたします。また、今後、弊行ならびに主要グループ各社の役職員に対して意識調査を実施し、グループ全体のコンプライアンス施策への評価・見直しに役立ててまいります。

## II. 投資信託販売業務関係の業務改善計画の骨子

### 1. これまでに行ってきた取り組み

弊行は、経営による主導のもと、お客さま本位の営業態勢の強化を目指し、リテール拠点にエリア業務管理者 244 名、法人拠点にコンプライアンス指導役 35 名を配置し、現場の実態把握力の強化と現場での指導・モニタリングを行う態勢を構築するとともに、CCO の新設やリテールコンプライアンス部、法人コンプライアンス部をリテール・法人各部門から分離する等、組織変更や資源投入を行い、態勢整備に取り組んでまいりました。

投資信託販売については、過去の当局検査指摘も踏まえた「投資信託コンプライアンス・ガイド」を作成、それを全店に配布し、投資信託の説明態勢を全拠点に周知徹底してきております。また、証券業務の事務処理ミスへ対応するための専門チームを本部内に組成し、「投信（窓販）に係る約定訂正マニュアル」を整備して事務処理ミスすべてに対応できる態勢をとってきております。

さらに、投資信託のみならず、お客さま保護の観点からは、今秋の金融商品取引法等施行に向けて、お客さまに対して法の趣旨に則った金融商品の営業活動が確実になされるよう、ルールや規程等の見直しを行うとともに、今年 7 月からは、営業拠点の職員に対しロールプレイングを交えた研修等を実施する等、着実に準備を進めております。

### 2. さらなる対応策

弊行は、こうしたこれまでの取り組みを着実に遂行することで、法令等遵守態勢等を総合的に整備・強化し、一層実効性あるものにしてまいります。また、今後は、「お客さま本位」の観点から国内業務全般に係る業務推進態勢を整備・強化し、かつ、それを全行員に浸透させていく必要があるとの認識から、以下のさらなる対応策を実施してまいります。

#### (1) 「顧客保護等管理委員会」の新設と全行的な評価・改善活動の実施

全行的に顧客保護等の観点から適切な業務運営を行っていくため、頭取を含む経営陣で構成する「顧客保護等管理委員会」<sup>\*3</sup>を新設し、お客さま本位実現のための各種施策を策定するとともに、その実施・進捗状況を定期的に確認しつつ、様々な業務改善を行ってまいります。審議内容については、外部専門家等で構成する監査委員会にも報告を行い、外部の視点からも検証を行ってまいります。

<sup>\*3</sup>顧客保護等管理委員会では、「顧客説明管理態勢」「顧客サポート管理態勢」「顧客情報管理（個人情報保護を含む）態勢」「外部委託管理態勢」の観点について、議論を行い、対応策を講じます。

#### (2) 「お客さまへの約束 10 カ条（仮称）」の策定・公表

お客さま本位の経営姿勢を明確にするため、お客さまの声を踏まえ、経営と営業拠点が協働して、お客さま保護に係る理念を具体的に策定し、その内容は、行内周知徹底するとともに、店頭やホームページ等で公表いたします。また、営業拠点におけるお客さまへの約束の遵守状況を確認する等、行員意識に理念を浸透させる仕組みを検討してまい

ります。

(3) 投資信託販売業務等に係る「お客さま本位」の説明態勢強化

「お客さま本位」の説明態勢をさらに強化するために、投資信託販売について、お客さまの投資方針とその変化を随時把握し、お客さまの適合性に応じたわかりやすい商品販売を行う態勢を構築いたします。また、投資信託のみならず、広く国内業務全般についても、「お客さま本位」の精神再徹底の観点から研修等を実施してまいります。

(4) 「お客さまの声」を基にした業務改善活動の実施

顧客保護等管理委員会傘下の「顧客サポート等分科会」において、お客さまから寄せられるご相談やご要望、ご意見等の幅広い情報を集約・分析すること等により、お客さまの声を活かした具体的業務改善策を策定してまいります。その内容や改善状況については、ホームページ等に掲載する等、弊行の取り組みについて公表いたします。

(5) 「商品・サービスのチェック・プログラム」の策定と実行

適正な営業態勢を確保・維持するために、「商品性」「勧誘・説明・販売態勢」「管理態勢」「事後フォロー」等の観点から、「商品・サービスのチェックリスト」を制定し、これに基づいて商品・サービスの定期的な見直しを行います。

(6) 「お客さま本位」の営業態勢確保の観点を踏まえた各種規程・マニュアルの見直し

お客さま保護の観点から、投資信託の販売規程・マニュアルはもとより、金融商品取引法の対象商品・サービス、その他の販売・提供等に係る規程・マニュアルについて、見直しを行います。

(7) 業績評価制度の見直し

業績評価制度については、お客さま本位の営業態勢、法令等遵守態勢の両立を目指した制度となるよう見直しを行い、バランスのとれた営業態勢の構築に努めてまいります。

(8) エリア業務管理者、コンプライアンス指導役の増強・一部常駐

さらなる営業拠点におけるコンプライアンス態勢強化のために、リテール拠点においては、エリア業務管理者を増強し、一部の拠点では常駐化をすることにより、牽制機能、指導・支援機能を強化いたします。また、法人拠点においても、コンプライアンス指導役を増強いたします。具体的な増強や配置等については、今後、金融商品取引法の施行も踏まえ、決定してまいります。

(9) 「お客さまホットライン」の新設

フリーダイヤルにより、お客さまのご不満を承る専用の「お客さまホットライン」をお客さまご相談部内に新設、お客さまの声を本部でも直接お伺いして、迅速かつ適切に対応させていただきます。

### Ⅲ. 役職員の責任の所在の明確化

今般の行政処分に対する責任の所在を明確化し、役員については、別紙のとおり処分を実施いたしました。

以 上

処分について

以下の役員に対して、役員報酬の減額を実施します。

三木会長	月額報酬の 30%×2 ヶ月
玉越副会長	月額報酬の 30%×2 ヶ月
畔柳頭取	月額報酬の 30%×2 ヶ月
関係する副頭取、取締役、執行役員 7名	月額報酬の 10%×2 ヶ月

以 上