

2024 年 12 月 16 日

各 位

株式会社三菱 UFJ 銀行

元行員の不祥事に関する対応状況等について

株式会社三菱 UFJ 銀行（取締役頭取執行役員 ^{はんざわ じゅんいち} 半沢 淳一、以下 弊行）は、2024 年 11 月 22 日のプレスリリース「元行員の不祥事について」にて公表いたしました元行員による貸金庫からのお客さま資産の窃取事案について、お客さまをはじめとしたご関係者の皆さまにご迷惑とご心配をおかけしており、心よりお詫び申し上げます。

弊行では、被害にあわれたお客さまへの対応と、弊行を信頼いただいている全てのお客さまのご不安払しょくを最優先に対応しております。また、事案の原因究明と再発防止に向けた改善対応策の検討も進めております。

お客さまの被害の確認が進捗し、被害が特定されたお客さまから補償を開始するに至ったこと、貸金庫をご利用のお客さまに今後も安心してご利用いただけるような対応策の実施の目途が立ったことから、事案の概要、お客さま対応状況、これまでの対応・経緯、発生原因と改善対応策の方向性等につきまして、別紙のとおりお知らせいたします。

本事案は信頼・信用という銀行ビジネスの根幹を揺るがすものであると厳粛に受け止め、全行をあげて信頼回復に努めてまいります。

以 上

不祥事案を受けたお客さま対応状況等について

株式会社三菱UFJ銀行

2024年12月16日

1. はじめに

株式会社三菱UFJ銀行（取締役頭取執行役員 半沢淳一、以下 弊行）は、元行員による貸金庫からのお客さま資産の窃取事案について、厳粛に受け止め、深く反省するとともに、お客さまならびに関係者の皆さまに心よりお詫び申し上げます。

これまでの対応を通じ、被害内容が特定されたお客さまへの補償のプロセスを開始したこと、貸金庫をご利用のお客さまに今後も安心してご利用いただけるような対応策実施の目途が立ったことから、本日ご説明の機会をいただきました。

本件は信頼・信用という銀行ビジネスの根幹を揺るがす事案であると考えております。ご迷惑をおかけしたお客さまへのご対応とご不安の払しょくを最優先とし、再発防止に向けた改善対応策を徹底することで、全行をあげて信頼の回復に取り組んでまいります。

2. 発生事案の概要

- 元行員(以下、行為者)によるお客さま資産の窃取は、練馬支店(旧江古田支店を含む)・玉川支店の2か店で行われました。
なお、行為者は自身の行為を認めており、既に懲戒解雇としております。
- 弊行は、現在、事案の全容解明に向け、警察にも相談しながら、事実関係の調査を進めるとともに、監督官庁等に報告を行っております。

発覚日	2024年10月31日(木)
行為者の役職	支店の店頭業務責任者
該当支店	練馬支店(旧江古田支店を含む※1)、玉川支店の2か店 ※1: 江古田支店は、2022年6月6日付で練馬支店に統合いたしました
在籍期間	江古田支店: 2020年4月～2022年6月、練馬支店: 2022年6月～2024年9月、玉川支店: 2024年10月
被害状況※2	【対象のお客さま】 該当支店の貸金庫ご契約者の内、約60名 【被害総額】 時価十数億円程度
方法	行為者は支店の貸金庫・予備鍵保管の管理責任を担う立場にあり、その立場を利用し、支店で保管している予備鍵を不正に利用して、お客さまの金庫を無断で開け、現金等の資産を窃取しました また、予備鍵は第三者による定期的点検があったものの不正の発見には至りませんでした なお、行為者は単独犯と供述しており、現状共犯者は確認されていません

2. 発生事案の概要

- ・ 貸金庫は金庫内のボックスを貸し出すサービスで、弊行では全国約300拠点で取り扱っており、約13万のご契約があります
- ・ 開錠にはお客さま鍵と銀行鍵の両方が必要で、お客さま鍵には万が一に備えた予備鍵が存在し、銀行にて保管しています
- ・ 今回は、銀行保管のお客さま鍵(予備鍵)を不正に使い、銀行鍵と合わせて貸金庫を開錠し、お客さま資産の窃取に至りました
- ・ お客さま鍵(予備鍵)の保管に関して、同様の手法を防止するための緊急対応策を実施した他、本部集約する再発防止策を実施します

貸金庫サービスとは

- ・ 金庫内の特定のボックス(保護函)を貸し出すサービス
- ・ 年間利用料は1.5~3万円程度(利用サイズによって異なる)
- ・ 弊行は全国約300拠点で取り扱い、ご契約数は約13万

貸金庫外観(一例)



貸金庫開錠時(一例)

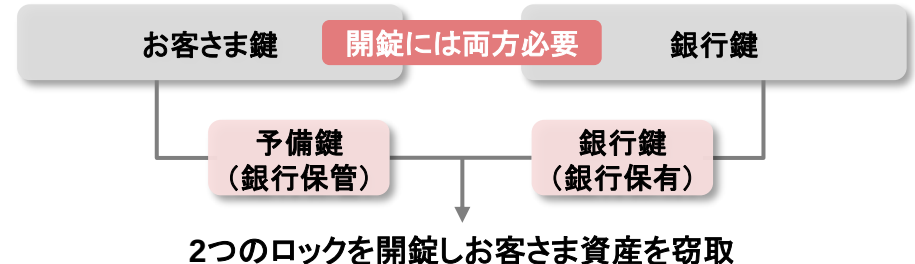


保護函

本事案のケース

- ・ 貸金庫を開くには、お客さま鍵と銀行鍵、2つのロックを開錠する必要あり(片方のみでは開錠できない)
- ・ 正鍵紛失等に対応するためにお客さま鍵には予備鍵が存在し、銀行にて保管
- ・ 今回、銀行保管の予備鍵を不正に利用し、銀行保有の銀行鍵も用いて2つのロックを開錠

<今回の事案における手法>



<本事案を受けての対応策>

【緊急対応策(実施済)】

お客さま予備鍵の
運用ルールの更なる厳格化

【再発防止策】

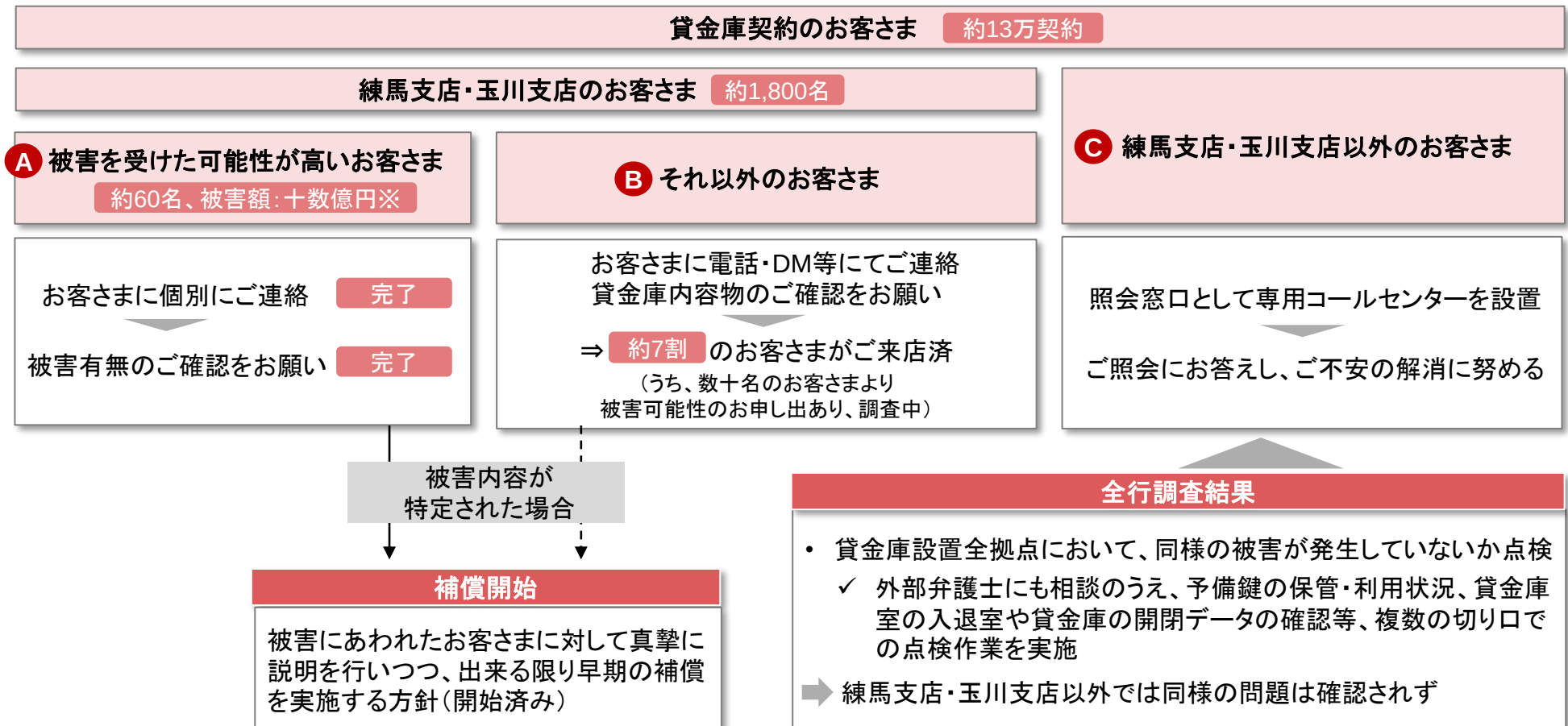
予備鍵の本部集約

- ✓ 保管・管理者と利用者の分離
- ✓ 予備鍵・銀行鍵の分離

詳細はp7ご参照

3. お客さま対応状況

- 行為者の供述等に基づき、被害を受けた可能性が高いすべてのお客さまに個別にご連絡のうえ、被害有無の確認をお願いしました。貸金庫の内容物をご確認いただき、被害内容が特定されたお客さまから、順次補償のプロセスも開始しています(**A**)。
- 上記以外の練馬・玉川両支店の貸金庫のご契約者にも、お電話やダイレクトメール(DM)等を通じてご連絡の上、ご意向に応じて、貸金庫の内容物の確認をお願いしております(できるだけ多くのお客さまにご確認いただけるよう、平日15時以降や一部休日も含めて対応)(**B**)。
- 両支店以外のお客さまには、プレスリリース時に照会窓口として専用コールセンターを立ち上げ、ご不安の解消に努めています(**C**)。



4. 事案発覚後の経緯・対応

- 10月31日の事案発覚後、被害にあわれたお客さまへの対応と、貸金庫をご利用の全てのお客さまのご不安の払しょくを最優先に対応してまいりました。
 - ✓ 事案の発覚後、警察・当局等の関係者に報告するとともに、事案対策本部の設置により全行をあげた態勢を構築しました。
 - ✓ 被害にあわれた可能性の高いお客さまへの対応を行うとともに、全店調査や緊急対応策を行ったうえで対外公表を行い、同時にコールセンターを設置することで、お客さまからのご照会に真摯に対応し、ご不安の払しょくに努めています。
- 今後も、被害内容が特定されたお客さまに対する補償を早期に進めるとともに、真因分析に基づく再発防止の取り組みを進め、全行をあげた信頼回復に努めてまいります。

対応事項	内容	対応時期
① 警察・当局等への報告・相談	警察・外部弁護士・当局等の社内外関係者に報告するとともに、以降も連携を取りながら後続対応を実施	10/31～
② 事案対策本部の設置	社内に事案対策本部を設置し、全行をあげた態勢を構築	11/5
③ 被害の可能性が高いお客さま対応	行為者の供述等に基づき、被害を受けた可能性が高いお客さまに個別にご連絡し、貸金庫の内容物のご確認を依頼（全員のお客さまがご確認を完了）	11/7～
④ 全店調査の実施	予備鍵の保管・利用状況、貸金庫室の入退室や貸金庫の開閉データの確認等、複数の切り口で点検作業を実施し、練馬・玉川以外に同様の問題は発生していない旨を確認	11/11～
⑤ 緊急対応策の実施	各拠点で保管している予備鍵を、より厳重な運用ルールに変更	11/18～
⑥ 対外公表・コールセンター設置	全店調査、緊急対応策等の完了後、対外公表を実施 同時にコールセンターを設置し、お客さまのご不安解消に努める	11/22～
⑦ 練馬・玉川支店のお客さま対応	練馬支店・玉川支店にて貸金庫をご契約の全てのお客さまにご連絡し、ご意向に応じて貸金庫の内容物のご確認を依頼（約7割のお客さまが内容物のご確認を完了）	11/22～
⑧ 補償に対する対応の開始	被害内容が特定されたお客さまから順次補償を開始	12/5～
⑨ 原因究明・改善対応策の検討	他の対応と並行して、原因の究明および改善対応策の検討を開始済 予備鍵の本部一括保管をはじめとした、抜本的な再発防止策の実施を予定	随時

5. 発生原因と改善対応策の方向性

- 本事案の発生原因として、手続・ルールやチェック態勢の課題、ファシリティの課題、拠点運営・内部管理の課題があると考えております。管理態勢・チェック手続はありましたが、管理態勢や手続に精通した行為者によるものであったこと、またチェック手続の運用に一部不十分な点もあり、今回の事案に至りました。
- 今回の事案は予備鍵の不正利用によるものであったことから、各拠点で保管されている予備鍵について、より厳重な運用ルールに変更する措置を行い、同様の手法による被害が発生しないような手当を実施済です。
- また、予備鍵の保管・管理者と利用者、予備鍵と銀行鍵の保管・管理者をそれぞれ物理的に離すべく、予備鍵を各拠点ではなく本部一括保管に変更します。今月から実施し、2025年1月中旬に全拠点から本部への集約を行う予定です。
- 今後さらに、貸金庫関連の諸手続きの見直しによる管理強化のほか、行員の動態管理・拠点内相互牽制の強化、本部によるモニタリング態勢の強化、法令遵守意識の再徹底等、複数の観点で改善対応策を具体化していきます。

発生原因

手続・ルール・チェック態勢の課題

ファシリティの課題

拠点運営・内部管理の課題

緊急対応策

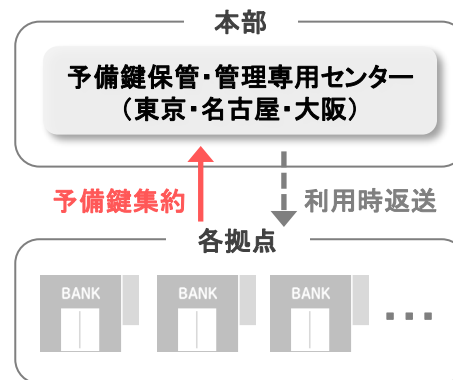
予備鍵保管の厳格化

各拠点で保管している予備鍵を、
より厳重な運用ルールに変更
(実施済み)

同様の手法による
被害の発生を防止

直接的な改善対応策

予備鍵の本部一括保管



更なる改善対応策の方向性

貸金庫に関する手続・ルールの見直し、管理強化

行員の動態管理・拠点内相互牽制の強化

本部によるモニタリング態勢の強化

法令遵守意識の再徹底