

元社員の不祥事件に関する調査結果および再発防止策等について

2023年2月21日付け弊社ニュースリリース「元社員による不祥事件の発生について」(※)で公表したお客さまの金銭の着服事案(以下、「本事案」といい、本事案の行為者を「元社員」という)により、信用を第一とする金融機関として、お客さまや社会からの信頼を損なう事態を招いたことについて深く反省するとともに、お客さまおよび関係者の皆さまに大変ご迷惑、ご心配をおかけしておりますことを心より深くお詫び申し上げます。

弊社では本事案発覚直後から社内に対策会議を設置し、事実関係の調査や、再発防止に向けた取り組みの検討等を進めてまいりました。なお、調査の適切性等については外部弁護士による検証を受けております。また、弊社は事案発覚後、警察へ相談し、捜査に協力してまいりました。

弊社の調査を通して判明した事実、およびお客さまへの対応状況や再発防止に向けた取り組み状況等について、以下の通りご報告いたします。

1. 事案概要と調査結果

〈事案概要〉

発覚日	2022年12月28日
元社員属性	50代・女性 2008年2月に富山支店に入行後、2023年2月まで同支店に在籍。同月、懲戒解雇処分。
被害状況	被害者数:14名、被害総額:6,076万円 2023年2月21日の公表以降、弊社調査で新たに1名、100万円の被害が判明。 被害の全額について弊社から補償を実施。
着服方法	お客さまに対して虚偽の説明を行い、現金をお届けする際にその現金の一部を着服する等していた。
着服金の資金使途	生活費や遊興費等に使用。

〈調査結果〉

当該調査では、富山支店のすべてのお客さまを対象として以下の調査を行いました。具体的には、元社員が過去担当していたお客さま1,233名、及び、担当以

外のお客さまについても記録をもとに過去に接触した可能性があるお客さま46名を対象に、口座移動データ・伝票等を点検したほか、面談、電話、郵送等の方法により、お取引内容に不審な点がないか等の確認を実施しました。その結果、2023年2月21日の公表以降、弊社調査で新たに1名、100万円の被害が判明しました。また、上記に加え、富山支店のすべての個人のお客さまに対し不審な取引等に関するアンケートを実施しましたが、これまでに新たな事案は確認されませんでした。

2. 被害に遭われたお客さまへの対応状況

本事案の被害に対しては発覚直後から、弊社が元本相当額及び遅延損害金の全額を補償する方針を決定しております。着服から補償までの期間に相当する遅延損害金を含む被害額の全額について、被害に遭われたお客さまへの補償を実施しております。

3. 元社員以外による類似事案の有無

弊社では元社員の着服の方法等を踏まえ、調査範囲を全店に拡大し、元社員以外の社員による同様の着服行為等の有無について調査を以下の通り実施しました。

- (1) 現金をお届けした実績のある個人のお客さまへ現金受け取りの事実についてヒアリング等を実施しました。
- (2) 高齢のお客さまに対してお取引内容に不審な点がないか確認する書面を発送し、書面やお電話等で回答いただくことで同様の事案の有無を確認しました。
- (3) 全社員向けに不正調査のアンケートを実施し、調査の網羅性を補完しました。

なお、上記の調査の結果、これまでに元社員以外の社員による類似事案は確認されておりません。

4. 再発防止への取り組み

本事案を厳粛に受け止め、再びこのような事態を招かないよう、以下の通り再発防止策を講じております。重ねて、日頃の社員教育を改めて徹底するなど、内部管理体制の強化に全社をあげて取り組んでまいります。

- (1) 手続き面について、主に以下の再発防止策の導入を進めております。
 - 個人のお客さまの現金取次を原則禁止とする手続きに変更し、弊社HP等で

注意喚起も実施しています。

- 店舗外におけるお客さまからのお預かり物のご返却にかかる手続きについて、弊社内の確認フローを堅確化しました。
- 本件のみならず不正につながりうる高リスクな業務の見直し等を検討すべく、全社横断での会議体を立ち上げました。

(2) 営業店の運営・管理について、主に以下の再発防止等の導入を進めております。

- 営業店の管理職を対象として本事案を踏まえた研修やディスカッションを実施し、各営業店の不正防止に向けた具体的な管理方針を策定しました。
- 定期的に営業店向けのアンケートを実施し、顕在化していない不正懸念事象を早期に検知する取り組みを実施しました。
- 自店検査について勉強会等を行い、その重要性を改めて再徹底するとともに、検査内容の十分性の再検証や高度化を図っています。
- 社員に対するコンプライアンス・ホットライン（内部通報）の制度趣旨の徹底や利用を促す取り組みを実施しています。

(3) 本部からの営業店の統制・モニタリング強化として、主に以下の再発防止策の導入を進めております。

- 営業店のコンプライアンス管理者等によるお客さまへのお取引の定期確認については、電話やオンラインではなく、原則訪問による面談とし、お客さまのご認識やご理解に齟齬がないか丁寧に確認する運営としました。また、当該訪問記録の記載内容を明確化のうえ、本部がモニタリングし、営業店の確認結果の適切性の確保を図っています。
- 不正リスクが高いと考えられる取引内容を本部が抽出し、営業店へモニタリングを指示する運営を取り入れました。
- 不正のリスクを把握し、分析するための情報を本部から営業店に還元し、各営業店が自らのリスク特性を把握できるようにしました。
- 不正・服務規律違反発生の未然防止を観点とした本部による営業店への訪問を順次開始し、部店長への管理指導や勉強会等を実施しています。

5. 役職員の責任の明確化

本事案により、お客さまおよび関係者の皆さまに大変ご迷惑、ご心配をおかけしておりますことを、役員および社員一同、重く受け止めております。また、お客さまや社会からの信頼を損なう事態を招いたことについて深く反省しております。

本事案を踏まえまして、元社員の管理監督責任を負っていた関係者には弊社規定に則り、厳正な処分を行っております。また、関係役員*についても経営責任を

果たす観点から以下の通り役員報酬の一部を自主返納いたします。

取締役社長 (代表取締役)	梅田 圭	月額報酬の20%×2ヵ月相当額
常務執行役員 (リテール・事業法人部門長)	眞武 伸哉	月額報酬の10%×2ヵ月相当額
常務執行役員 (エリア長)	松井 裕泰	月額報酬の10%×2ヵ月相当額

※ 対象は、本事案判明時点（2022年12月28日）の関係役員

6. お客さまのお問い合わせ専用窓口

本件に関するご質問等につきましては、大変お手数をおかけしますが、下記までお問い合わせください。

<お問い合わせ専用窓口>
0120-324-334（フリーダイヤル）
受付時間 月曜～金曜 9:00～17:00（土曜・日曜・祝日は除く）
※ただし、9月28日（木）、29日（金）は、受付時間 9:00～19:00
の時間帯で受付いたします。

※：2023年2月21日付ニュースリリース「元社員による不祥事件の発生について」
<https://www.mizuho-tb.co.jp/company/release/pdf/20230221.pdf>

以 上