

2022年6月10日

各位

三菱UFJ信託銀行株式会社

元社員の不祥事件に関する調査結果および再発防止策について

2021年12月20日に公表した元社員2名がお客さまの金銭を着服する事案（以下 本事案）により、お客さまならびに関係者の皆さまに多大なるご迷惑とご心配をお掛けしておりますことを深くお詫び申し上げます。

弊社では本事案の発覚以降、元社員2名が担当していたお客さまに加え、弊社の全営業担当者が担当するお客さまとの取引について、類似の方法による不正な取引がないか、順次、調査・確認を行ってまいりました。

また、本事案の発覚後直ちに、お客さま対応状況のモニタリングと原因分析を踏まえた実効性ある再発防止策を構築する枠組みとして、社長を委員長とする「業務改善委員会」を設置し、不正の予防・予兆把握・早期発見の観点での牽制・モニタリング態勢の強化、職場環境や営業・業務プロセス上の課題の把握と改善策の策定に着手してまいりました。

なお、策定に関しては、取締役会傘下に設置した社外取締役全員で構成する「社外取締役特別調査委員会」の検証・提言を受け、客観性・実効性の確保を図りました。

以下、判明した事実および調査状況、ならびにお客さまへの対応や再発防止に向けた弊社の取り組み状況についてご報告いたします。

1. 事案の概要と調査結果について

事案の概要（※）と調査結果は以下の通りです。なお、弊社は、事案発生後、警察へ告訴状を提出し、捜査に協力しております。

※事案の概要は2021年12月20日に公表しております

https://www.tr.mufg.jp/ippan/release/pdf_mutb/211220_1.pdf

① 1例目の事案に関する調査の結果（下線部分が前回公表内容からの更新箇所）

発覚日	2021年11月8日（弊社自主点検に基づく社内調査）
元社員属性	50代・女性（2021年12月13日 懲戒解雇） 吉祥寺支店（2002年11月～2013年9月） 中野支店（2013年10月～2021年12月）に勤務
着服行為期間	2007年5月～2020年12月
被害状況	14名、9,750万円（中野支店・吉祥寺支店のお客さま） <u>※2021年12月20日の公表以降、弊社の調査で新たに5名、4,380万円の被害が判明しましたが、被害の全額について補償を実施しております</u>
着服の方法	お客さまから事前にお預かりした書類を悪用し、お客さまがご来店しているため単独での現金引渡しを行うと偽って事務担当者から現金を受領し、着服した。
着服金の資金使途	生活費等で使用

② 2 例目の事案に関する調査の結果（前回公表内容からの更新はございません）

発覚日	2021 年 12 月 2 日（お客さまからのお問合せに基づく社内調査）
元社員属性	30 代・男性（2021 年 12 月 17 日 懲戒解雇） 池袋支店（2009 年 4 月～2016 年 3 月） 中野支店（2016 年 4 月～2021 年 9 月） 事務管理部（2021 年 10 月～2021 年 12 月）に勤務
着服行為期間	2018 年 11 月～2020 年 3 月
被害状況	2 名、442 万円（中野支店のお客さま） ※2021 年 12 月 20 日の公表以降、新たに判明した被害はございません
着服の方法	お客さまから事前にお預かりした書類を悪用し、お客さまがご来店していると見せかけて店舗内の出金機を備えたお客さま対応ブースで単独で操作を行い、現金を着服した。
着服金の資金使途	生活費等で使用

当該調査では、元社員が過去に接触した可能性のある 5,851 名義のお客さまに対して、面談、電話等の方法により、お取引内容に不審な点がないかの確認を実施いたしました。また、当該調査の確認対象や手法等の適切性については、外部弁護士とも協議しております。

2. 被害を受けられたお客さまへの対応状況

お客さまの被害に対しては、本事案判明直後から、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、既に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弊社から補償を実施しております。お客さま毎の補償内容については、外部弁護士による妥当性の検証を受けております。

3. 元社員以外の社員による同様事案の有無に係る全店調査の状況

本事案判明後、弊社では、元社員の着服の方法などを踏まえ、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、全店調査を実施いたしました。調査対象や実施方法等については、調査を適切に進めるため、調査計画段階から実行段階を通じて、外部弁護士等との協議を実施してまいりました。

具体的には、当事案と類似する手続きに関する伝票調査、防犯カメラ映像調査、お客さまへのヒアリング等の掘り下げた調査を実施いたしました。また、弊社ホームページを通じて注意喚起を実施するとともに、弊社とお取引を頂戴しているすべてのお客さまへ、不審に思われるお手続きがないかをご確認する書面を発送し、お電話での専用のご相談窓口も設置して、お客さまのお取引内容に関するご不安の解消に努めてまいりました。さらに、全社員向けに不正調査のアンケートも実施し、調査の網羅性を補完しました。

上記の調査の結果、元社員以外の社員による着服等の事案は確認されておられません。

4. 弊社における課題認識と再発防止への取組みについて

本事案の原因分析の結果、不正防止の観点での社員管理・牽制・啓発、営業・事務・アフターフォロー各プロセスの牽制・モニタリング態勢、経営における不正リスク管理態勢の強化、組織の不正抑止力・発見力の向上に課題を認識しており、以下の再発防止への取組みを行ってまいります。なお、原因分析と再発防止策の策定に際しては、社外取締役で構成される「社外取締役特別調査委員会」から妥当性の評価を得ております。

- (1) 不正防止の観点での社員管理・牽制・啓発
 - 管理職が部下の異変等を早期に察知できるような予兆把握の研修、定期的な状況確認等、知見蓄積の枠組みを整備します。
 - 全社員を対象に、年1回の不正防止研修を実施するとともに、リテール部門の所属員向けには、不正行為の未然防止と高齢者取引・サービス教育の拡充も視野に入れた冊子を配布します。
 - 全社員を対象に不正防止に係る調査アンケートを毎年1回定例実施します。
 - リテール部門の担当者交代時の不正チェックルールを強化します。

- (2) 営業・事務・アフターフォロー各プロセスの牽制・モニタリング態勢
 - 営業店における現金出庫時のルール・現金出庫後のモニタリングを厳格化します。
 - 弊社は信託銀行という業務特性からご高齢のお客さまとの取引が多いため、お取引に特に配慮が必要なご高齢のお客さまには、お取引内容の定期確認のご案内と合わせ、アフターフォローを担う専任チームを新設します。
 - リテール部門のコンプライアンス機能を強化するために「リテールコンプライアンス部」を新設し、現金取引のみならず個人のお客さまのお取引全般のモニタリングを実施します。
 - コンプライアンスプログラムにおいて「不正防止プログラム」を新設し、PDCAを実施するとともに、監査部署における「監査プログラム」の改訂や公認不正検査士の資格取得を推進する等、不正防止モニタリング態勢を強化します。

- (3) 経営における不正リスク管理態勢の強化と組織の不正抑止力・発見力の向上
 - コンプライアンス委員会傘下に「不正防止専門部会」を設置し、再発防止策の実効性を四半期毎に確認するとともに外部知見等も取り入れ、不正防止の管理体制を強化します。
 - 超高齢社会の到来を踏まえたご高齢のお客さまへの適切な対応を促進するための部門横断のプロジェクトチームを設置するとともに、社外有識者の方にご参画いただくアドバイザリーボードを設置します。
 - リスク管理委員会傘下に「リテール業務運営モニタリング検討部会」を設置し、個人のお客さまのお取引全般のリスク管理態勢を強化します。
 - 組織の不正抑止力・発見力向上の観点で、組織内の上司部下、所属組織をまたぐ社員間、経営陣と現場社員との対話機会の充実など現場のコミュニケーションを一層活性化する施策を推進するとともに従業員エンゲージメントスコアの定期計測を通じ、施策の実効性評価と改善の取組を継続します。

5. 役職員の責任の所在の明確化について

本事案の発生を招いたことにより、お客さまならびに関係者の皆さまに多大なるご迷惑とご心配をおかけすることとなり、役員および社員一同、その責任を重く受け止めております。

本事案を踏まえ、元社員2名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、弊社会長、社長および本事案发覚時のリテール部門担当役員についても、経営責任を果たす観点から以下の通り役員報酬を自主返納いたします。

三菱UFJ信託銀行 取締役会長	池谷 幹男	月額報酬の20%×2ヶ月相当額
三菱UFJ信託銀行 取締役社長	長島 巖	月額報酬の20%×2ヶ月相当額
三菱UFJ信託銀行	金子 敏也	月額報酬の20%×2ヶ月相当額

元取締役常務執行役員 リテール部門長
(現三菱UFJトラスト保証㈱代表取締役社長)

6. お客様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、大変お手数をお掛けしますが、下記までお問い合わせください。

<お問い合わせ専用窓口>

0120-105-355

受付時間 平日・土日・祝日 9:00～17:00

※2022年6月10日(金)のみ 受付時間 9:00～19:00

以 上