

2019年5月15日

報告書（無担保ローン調査）

スルガ銀行株式会社

1. 無担保ローン調査

(1) 無担保ローン調査の目的

当行は、2019年2月5日に「当行行員がデット商法に関与していた疑いがある」、「資金用途や年収が改ざんされていた書類に基づいて契約していた疑いがある」との報道があったことを受けて、「デット商法」を含む「詐欺」的な商法（以下「詐欺的商法」という。）への当行行員の関与の有無を調査した。また、これに付随して、無担保ローンにおける収入確認資料等の審査資料の改ざんへの当行行員の関与も調査した（以下、これらの調査をまとめて「本件調査」という。）。

(2) アプローチ・調査体制および調査手法

本件調査は、当行のコンプライアンス体制再構築委員会（委員長：須藤英章弁護士）が、当行の関連部署に加え、アンダーソン・毛利・友常法律事務所の弁護士（以下「弁護士」という。）、KPMG FAS（以下「KPMG」という。）など外部専門家を活用した体制（以下「調査チーム」という。）で実施した。調査チームがコンプライアンス体制再構築委員会の監修のもとで定立した本件調査のアプローチおよび調査手法の概要は、次のとおりである。

① 詐欺的商法または審査資料の改ざんに関与した可能性のある行員の抽出

以下の2つのアプローチを用いて、詐欺的商法又は審査資料の改ざんに関与した疑いがある行員を抽出する。

1) 苦情アプローチ

お客様の声報告（全データ数46,924件）およびCRM登録情報（全データ数6,638,408件）から、本件調査の目的のために設定したキーワードを用いて、詐欺的商法または審査資料の改ざんに関与した疑いがある行員を抽出する。

2) 要因アプローチ

全行員に対して実施したアンケート（対象行員2,888名、非正規雇用を含み、休職者、派遣行員等を除く）により、詐欺的商法または審査資料の改ざんに関与した疑いがある行員を抽出する。このアンケートでは、自らの詐欺的商法への関与（疑念、黙認などを含む。）のみならず、他の行員についての情報の提供も求めた。

また、無担保ローンにおける保証否認案件（保証会社が、取引に疑義ありとして保証債務の履行を拒絶した案件）の担当者を詐欺的商法または審査資

料の改ざんに関与した疑いがある行員として抽出する。

② フォレンジック調査

上記1) および2) で抽出した行員 70 名、報道において問題とされた案件の担当行員 1 名、および債務者からの苦情等が確認された行員 7 名について、KPMG が行員の PC メール等を対象に一定のキーワードや条件で検索をかけ不審なメールを検出するフォレンジック調査を実施し、詐欺的商法又は審査資料の改ざんに関与した疑いを生じさせ得る資料が発見された行員について、下記③の弁護士によるヒアリング調査の対象とする。

③ 弁護士によるヒアリング調査

上記②のフォレンジック調査で抽出された行員に対し、弁護士がフォレンジック調査で検出された情報や行員アンケート等の情報をもとにヒアリング調査を実施し、詐欺的商法または審査資料の改ざんへの関与の有無、また、その関与の程度などを認定する。

2. 調査結果

本件調査の結果は、以下のとおりである。

(1) 調査対象者

① 苦情アプローチおよび要因アプローチにより抽出された行員数

上記1. (2) ①1) 苦情アプローチおよび2) 要因アプローチにより抽出された行員（フォレンジック対象者）は、合計 78 名（在籍者 71 名、退職者 7 名）であった。

② フォレンジック調査

上記①で抽出された 78 名（在籍者 71 名、退職者 7 名）について、KPMG がフォレンジック調査を実施した。フォレンジック調査の結果、対象者 78 名中 59 名について、詐欺的商法又は審査資料の改ざんに関与した疑いを生じさせ得る資料（必ずしも疑いを裏付けるものに限らない。）が発見された。

③ 弁護士によるヒアリング調査

弁護士は、上記②の 59 名に対するヒアリング調査を実施した。

(2) 詐欺的商法に関与した行員に関する調査結果

詐欺的商法に関与する紹介者の案件であることを知りながら無担保ローンを実行した者（黙認）：1 名¹

¹ なお、実態の明らかでない投資商品を扱っている疑いのある紹介者、債務者から紹介手数料を受領していた紹介者、当行行員に対して債務者の年収資料の操作・改ざんを打診する紹介者からの案件について、十分な調査を行わずに無担保ローンを実行した者が 5 名いた。これらの者については、融資実行時において紹介者が詐欺的商法に関与していることを認識していたとの認定には至らなかった。

当該行員は、2019年2月5日に報道された案件の担当行員である。

当該行員は、紹介者がデット商法を行っていたことは認識していなかったが、報道された案件を含めて2名の債務者に対し、紹介者が実態の明らかでない投資商品を扱っており、債務者が融資金で当該投資商品を購入することを認識しつつ、自ら源泉徴収票を改ざんし、または紹介者に改ざんを指示して無担保ローン融資をしていた。

また、当該行員は、下記(3)の審査資料の改ざん等にも該当しており、上記2名を含めて31名の債務者に対して審査資料の改ざん等の不正行為を行って無担保ローン融資をしていた。

(3) 審査資料の改ざんに関与した行員に関する調査結果

無担保ローンにおいて審査資料の改ざんに関与した行員の状況は以下のとおりである。

資料改ざんへの関与態様	該当者数
自ら資料を作成し若しくは改ざんし、または改ざんを指示した者	4名
受領した資料が改ざんされていることを認識しながら（またはローン実行当時に受領した資料が改ざんされているとの相応に具体的な疑いを有していながら特段の対応を行わずに）無担保ローンを実行し、または実行しようとした者	5名

なお、調査の過程において、債務者の勤務先在籍確認義務等を懈怠した、資金使途の偽装等の不適切な取扱いを行っていたなど、当行の内部規程に違反していた行員も発見された²。

3. 懲戒処分・再発防止対応

詐欺的商法に関与したと認められる行員1名（上記2.（2）の行員）は、懲戒解雇処分とした。また、審査資料の改ざんに関与したと認められる行員およびその他当行

² ①在籍確認については、申込者の身分証明書をもって確認すれば足り、在籍先に電話などすることまでは要求されていなかったが、身分証明書の確認すら怠っていた者が2名いた。

②資金使途については、「アトからローン」においては、事業性貸出禁止という以外の制約はない。しかし、過去にどのような使途に使った金銭があるか（教育、介護、ペット等）を確認することが手続上要求されていたところ、それを怠って債務者に確認せず、又は申告されている資金使途が虚偽であることを知りながら資金使途を記入していた者が38名いた。

※①②は重複して該当する行員を含む

の内部規程違反を犯していた行員は、当行の規程に基づき厳正な処分を行なった³。

当行は発生した問題を踏まえ、既に公表している業務改善計画の内容を含め、下記の再発防止策を徹底しているところです。

- (1) 過度な実績主義の反省を踏まえた人事評価制度の見直し
- (2) 融資の申込み経緯や顧客の意向の把握を徹底するための交渉履歴を記録する運用
- (3) 審査資料を顧客から直接面前で原本を受領して確認する取扱い
- (4) 「アトからローン」の新規取扱い停止

なお、無担保ローンのご返済、その他ご相談はお取引店又はお客さま相談センターで随時受付けています。

【お客さま相談センター】

静岡県長泉町スルガ平 500

電話番号 0120 - 707 - 193

お電話承り時間 月曜日から金曜日（祝日を除く） 9：00 - 17：00

以上

³ 違反行為の内容および程度を当行の内規に基づき精査した結果、最終的な懲戒処分対象者は 15 名となった。

※懲戒処分には該当しないものの嚴重注意とした対象者は 22 名となった。