

平成 18 年 6 月 2 日

各 位

株式会社 三井住友銀行

業務改善計画の提出について

弊行は、平成 18 年 4 月 27 日付け業務改善命令（金監第 1032 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。

今般の法人営業部における金利スワップ販売に係る優越的地位の濫用の事態に関しましては、お客さまをはじめ関係者の皆さまにご迷惑をおかけいたしましたことを深くお詫び申し上げます。

弊行は、今般の事態を真摯に受け止め、業務改善計画の着実な履行を通じて金融商品全般の販売態勢の適切性確保に向けて全行を挙げて取り組んでまいりますとともに、お客さま本位の観点から、経営管理態勢、内部管理態勢および法令等遵守態勢について、全般に亘る見直しを持続的に実施し、お客さま、株主、社会からの信頼回復に努めてまいります。

なお、業務改善計画の要旨、関係者の処分等は下記のとおりです。

記

1. 業務改善計画の要旨

(1) お客さま本位の営業態勢及び法令等遵守態勢の整備に向けた経営姿勢の明確化

弊行では、昨年度来、経営陣よりお客さま本位の徹底、コンプライアンス・マニュアルへの回帰を徹底してきたほか、法人部門の組織改定、品質管理部や独占禁止法モニタリング室の設置等、組織面の対応を講じてまいりましたが、今後も、以下のように経営陣が率先垂範して、施策を実施してまいります。

また、業務全般の適切性を確保する観点から、外部有識者、社外取締役、持株会社である株式会社三井住友フィナンシャルグループ（以下、SMFG）による検証や管理も併せて強化してまいります。

①「業務管理委員会」の設置等

弊行の法令等遵守、CS・品質管理等に関する諸施策を客観的に審議するため、外部有識者を委員長、社外取締役を副委員長とする「業務管理委員会」を設置いたします（委員長以下9名のうち、外部有識者と社外取締役が5名）。同委員会は今般の業務改善計画の進捗状況等についても審議を行い、弊行取締役会は、その審議結果を尊重して審議・決議を行ってまいります。

なお、取締役会における監督機能の強化の観点より、6月29日から社外取締役を1名増員する予定です。

②「CS・品質向上委員会」の設置

お客さま本位の営業態勢に向けた経営のコミットメントを明確化すべく、現在のCS委員会を発展的に解消し、全経営会議役員をメンバーとする「CS・品質向上委員会」を設置、定例的に外部有識者をお招きしご意見を頂くほか、お客さまの声や従業員の提言に基づき、業務の品質向上に努めてまいります。

③「CCFアクションプラン」の策定・実施

お客さま本位の営業態勢、法令等遵守態勢の整備・定着に向けた取組として、毎年度、取締役会において、各業務部門のCCFアクションプラン(*)を決議し、その進捗状況・結果を把握するとともに、的確な指示を実施してまいります。

(*)Customer Comes First、Compliance Comes Firstの二つの意味を併せ持つ略語で、お客さま本位と法令等遵守を、業務運営における第一義として対応するための計画

④経営レベルでのモニタリング強化

商品・サービスを含め業務全般において、法令等遵守を確保するとともに業務の品質を管理・向上させる観点から、当行の各種業務に係るモニタリングの強化を、経営レベルで推進してまいります。

なお、SMFGでは、持株会社としての管理・検証機能を強化する目的で、「グループ業務管理室」を設置し、弊行の業務運営状況の適切性を検証し、弊行の担当役員への指示を行ってまいります。

更に、持株会社としての牽制機能を強化する目的で、監査部によるオンラインモニタリングの拡充等、監査機能を強化してまいります。

(2) 業務面の見直し

お客さま本位の営業態勢、法令等遵守態勢の整備・定着の観点から、従業員にお客さま本位の意識を定着化させるとともに、その意識が実際の営業活動に反映されるよう、以下のような施策を講じてまいります。

①評価体系の改定

業績評価上、「単年度の収益計上」「中長期的な店作り」「拠点運営（コンプライアンスや顧客第一主義）」を同等に評価するよう改定し、併せて従業員の評価についても順次見直しを行うことにより、お客さま本位の意識を定着させてまいります。

②「業務計画策定要領」の制定

各業務部門において、マーケット特性等の精緻な分析を踏まえた適切な業務計画を策定するために「業務計画策定要領」を制定いたします。

③「営業店業務管理要領」と「適正営業指針」の制定

各業務部門において、営業店の適切なコンプライアンス態勢を確保し、適正な営業活動を進めていくため、「営業店業務管理要領」と「適正営業指針」を制定いたします。

④営業態勢のモニタリング強化

各業務部門において、お客さまモニター制度や実績モニタリング等を導入して、適正な営業態勢を確保してまいります。

(3) 商品・サービス等の見直し

弊行の商品・サービス等の内容や販売態勢が法令等に則っていることはもとより、お客さま本位の意識に立脚したものとなるよう、以下のような施策を講じてまいります。

①「商品・サービス品質管理規則」の制定

お客さまのニーズに立脚した商品・サービスとなるようマーケティング重視、顧客保護や適合性に留意した販売対象基準、お客さまの誤認を招くことのない説明資料等に関する規程として「商品・サービス品質管理規則」を制定し、お客さま本位の商品企画を進めてまいります。

②「商品・サービス見直しクライテリア」の制定

お客さまの声などに基づいた適正な販売態勢を確保・維持する観点から、毎年度「商品・サービス見直しクライテリア」を制定し、それに基づき販売ルールの見直しを定期的の実施いたします。

③商品・サービス研修の充実

正確な商品知識に基づいた適切な勧誘・販売を確保するべく、商品・サービスに係る研修を充実させるとともに、研修内容の理解度をチェックし、一定レベルに到達しない担当者には、当該商品の販売を一定期間停止する等、研修の実効性を高めてまいります。

(4) 管理面の見直し

業務に見合った管理機能を確保する観点から、コンプライアンス、モニタリング、監査について、今後、全ての商品・サービスで同様の事態が発生しないよう、その機能・方法を見直し、以下のような施策を講じてまいります。

①コンプライアンス態勢の改定・強化

業務部門において業務計画の策定や業務推進等を行うに際し、コンプライアンス部門による関与を義務付けるほか、法人部門には、業務ラインから独立した「コンプライアンス統括オフィサー」を地域法人営業本部に配置いたします。同オフィサーは、傘下法人営業部のコンプライアンス・オフィサーを指揮し、営業店における自律的な法令等遵守活動を指導・監督するなど、そのコンプライアンス機能を発揮してまいります。

②「SMBCアラームライン」の整備

法令違反行為等の問題事象の早期発見を図るため、外部弁護士による通報受付などを制度化し、内部通報制度「SMBCアラームライン」の運営態勢を整備いたします。

③「お客さま本位研修」の導入

お客さま本位の意識を定着させるため、研修の方法と内容を見直し、ディスカッション方式を導入した「お客さま本位研修」を導入してまいりますほか、その意識の浸透度をモニタリングすべく、従業員宛アンケート調査を実施し、その結果分析等に基づき、更なる改善策を講じてまいります。

④お客さまの声の集約・活用

品質管理部において、お客さまの声を集約・一元化し、個別苦情への適切な説明・対応の確保及び本店各部への改善提案等を実施してまいります。

⑤独占禁止法モニタリング室の機能充実

独占禁止法モニタリング室において、お客さまより独占禁止法に関連するご相談・ご意見を直接受け付ける態勢を整備し、その機能の拡充を行ってまいります。

⑥監査機能の強化

監査については、その監査対象や監査方法を大幅に見直し、本部・営業店に対する牽制機能の強化を図ってまいります。

2. 責任の所在の明確化

責任の所在を明確化し、別紙の通り処分を実施いたしました。なお、既に退任している役員については、別紙内容の対応を要請してまいります。

3. お客さまへの対応

金利スワップのご契約に関して、各種ご指摘等をいただいております法人営業部のお客さまに対しましては、引き続き、弊行特別調査委員会による調査結果等を、個別に説明のうえ誠意を持って真摯に対応させていただきます。

具体的には、金利スワップ契約に関しまして、弊行による優越的地位の濫用が認められる事案につきましては、当該金利スワップに係る解約費用を弊行の負担といたしますほか、既存のご負担額に法定利息を付して、てん補させていただく方針でございます。また、優越的地位の濫用の懸念や説明不足の懸念等、弊行による法的責任の懸念がある事案につきましては、金利スワップに係る解約費用を弊行の負担とするなど、個別に対応させていただく方針でございます。

なお、今回の調査では、平成 13 年 4 月以降のご契約を対象とさせていただきますが、それ以前のご契約に関しましても、ご不明の点につきご連絡いただければ、調査のうえ真摯に対応させていただきます。

以 上

金利スワップお客さまご相談窓口

TEL:0120-321-076

(受付時間:平日 9 時～17 時)

処分について

1. 役員（基準日：平成 17 年 12 月）・・・月額報酬の減額

北山会長・奥頭取		月額報酬の 40%×6 ヶ月
副頭取	3 名	月額報酬の 30%×3 ヶ月
その他経営会議役員	10 名	月額報酬の 20%～10%×3 ヶ月
関係する執行役員等	9 名	月額報酬の 10%～5%×3 ヶ月

* 処分時に退任済の者は相当額の返上。

2. 従業員

関係する本部の部長、法人営業部長については、社内規則に従い、厳正な懲戒処分を実施。

なお、次の退任役員につきましては、以下の相当額の返上を要請してまいります。

岡田前会長・西川前頭取	月額報酬の 50%×6 ヶ月
栗山前副頭取・水島前副頭取*	月額報酬の 30%×6 ヶ月

* 平成 13 年度以降の法人部門統括責任役員経験者

以 上