



2024年4月15日

株式会社千葉銀行
ちばぎん証券株式会社

関東財務局による行政処分に関する改善・再発防止に向けた取組み
の進捗状況について

2023年6月23日、株式会社千葉銀行（取締役頭取：米本 努、以下「千葉銀行」）は、金融商品取引法第51条の2に基づき、関東財務局より、仕組債の勧誘販売に係る金融商品仲介業務に関し、投資者保護上の問題が認められる状況に係る行政処分（業務改善命令）を受けました。また、ちばぎん証券株式会社（取締役社長：稲村 幸仁、以下「ちばぎん証券」）は、金融商品取引法第51条に基づき、関東財務局より、仕組債の勧誘販売につき適合性原則に抵触する業務運営の状況に係る行政処分（業務改善命令）を受けました。

千葉銀行及びちばぎん証券は、上記の各業務改善命令に基づき、2023年7月24日付で関東財務局に提出した業務改善報告書における改善・再発防止に向けた取組みの進捗状況（2024年3月末基準）を関東財務局に報告いたしましたので、お知らせいたします。

改善・再発防止に向けた取組みの進捗状況等の概要は、別紙記載の通りです。

千葉銀行及びちばぎん証券といたしましては、引き続き全社をあげて改善・再発防止に取り組み、お客さまをはじめ関係者の方々からの信頼回復に努めてまいります。

以 上

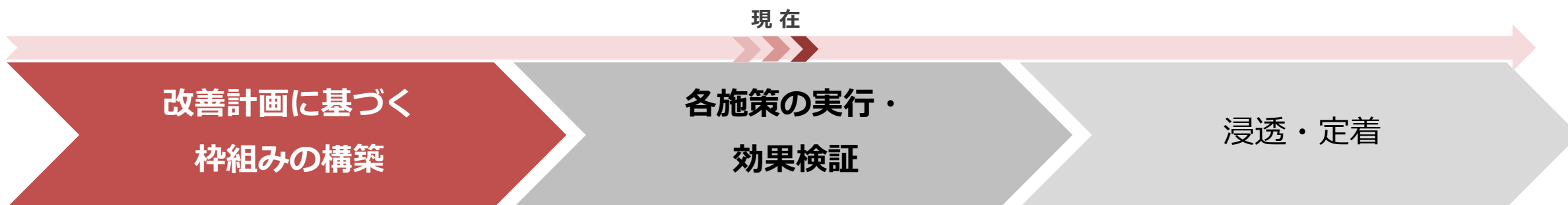
関東財務局による行政処分等に関する改善・再発防止 に向けた取組みの進捗状況（概要）



2023年6月23日、株式会社千葉銀行は、金融商品取引法第51条の2に基づき、仕組債の勧誘販売に係る金融商品仲介業務に関し、投資者保護上の問題が認められる状況に係る行政処分（業務改善命令）を受けました。また、ちばぎん証券株式会社は、金融商品取引法第51条に基づき、仕組債の勧誘販売につき適合性原則に抵触する業務運営の状況に係る行政処分（業務改善命令）を受けました。このような事態に至ったことについて重く受け止め、各社において、改善に向けた取組みとして根本的な原因分析に基づき、再発防止策を含む業務改善計画を策定いたしました。当該業務改善計画の策定以降、全社をあげて改善・再発防止に取り組んでまいりました。今後も引き続き改善・再発防止に向けた取組みを着実に実行し、お客さまをはじめ関係者の方々からの信頼回復に努めてまいります。

取組み全体の進捗状況

- 組織体制・評価体系の見直し、研修・勉強会の企画等、改善計画に基づく各種施策を着実に実行している。
- パーパス・ビジョンをしっかりと組織に浸透・定着させることが全ての問題点に共通する改善策と捉え、パーパス・ビジョン浸透PTを中心として組織横断的に浸透施策に取り組んでいる。



パーパス・ビジョン、FD方針、人材育成方針等の浸透・徹底

P 4、P 5

千葉銀行

業務運営態勢の構築	P 6	個人向けビジネスにおける総合提案力の強化	個人向けビジネスにおけるインセンティブの撤廃	
内部管理態勢の強化	P 7	1 線機能の強化	2 線機能の強化	3 線機能の強化
経営管理態勢の強化	P 8	グループガバナンスの強化	組織文化の改革	



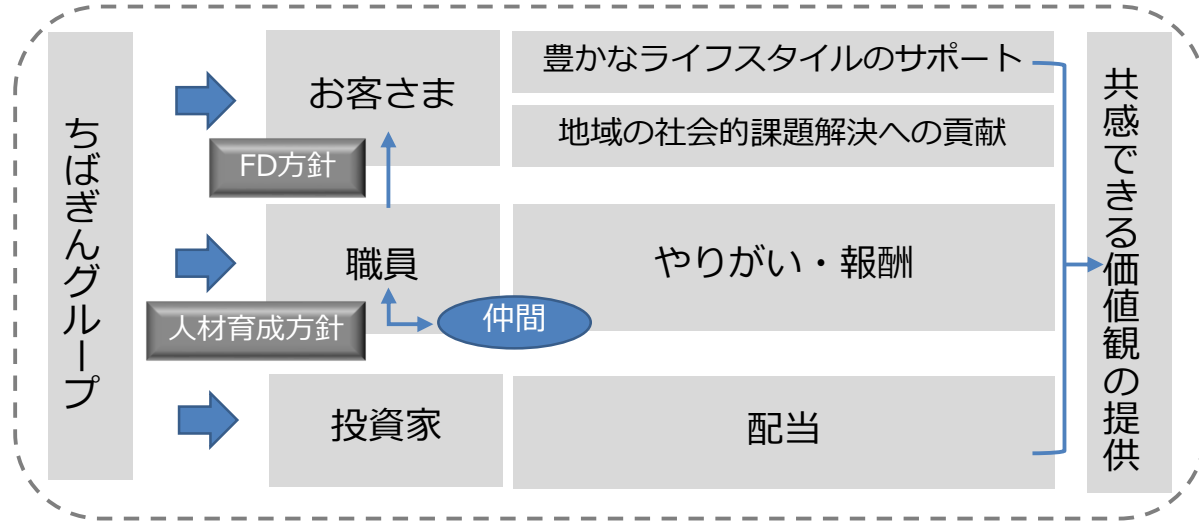
あらたな銀証連携ビジネスモデルの構築

ちばぎん証券

経営管理態勢の強化	P 9	経営陣によるガバナンス強化	組織態勢の改革	組織風土の改革
業務運営態勢の構築	P 10	適合性の原則確認の強化	商品選定プロセスの高度化	
		業績表彰制度・人事評価制度の見直し	人材育成体系・研修制度の見直し	
内部管理態勢の強化	P 11	1 線機能の強化	2 線機能の強化	3 線機能の強化
		苦情対応の強化	銀行による牽制の強化	

パーパス

一人ひとりの思いを、もっと実現できる地域社会にする



FD方針 ~『お客さまのため』に行動するための方針~

人材育成方針 ~『職員の成長と発展を促進するため』の方針~

共に走り続ける人に。

お客さまのため、地域のため、仲間のため、家族のため、自分のため、

考え抜け

自分の強みを持って

仲間を増やせ

三つの誓い ~パーパス実現やFD実践のための行動原則~

お客さまへのご提案や、業務上の判断を行う場合、必ず立ち止まって

お客さまの思いの実現

お客さまの課題の解決

お客さまの豊かな
ライフスタイルの実現

につながるのかを考えます。

ビジョン

地域に寄り添う エンゲージメントバンクグループ

主な施策	これまでの主な取り組み（2024年3月まで）	今後の主な取り組み
<p>パーパス・ビジョン、FD方針、人材育成方針等の浸透・徹底</p>		
<p>パーパス・ビジョン等の浸透・徹底</p>	<ul style="list-style-type: none"> • CX調査※1を実施し、その結果に関して取締役会メンバーにて議論（2024年2月） • PT下部の協議体となる「営業店分科会」「グループ会社分科会」の第2回を開催、新たに本部職員による「本部意見交換会」を実施（いずれも2024年3月開催） • 第2回「パーパス・ビジョン浸透PT」（2024年3月開催）にて浸透プロセスにおける現在位置を確認するとともに、さらなる浸透に向けた現状の課題、今後の取組方針を整理 • パーパス実現に向けた当行グループの経営戦略に係る研修動画を作成、業務改善命令やパーパス制定の経緯等についても丁寧に説明する内容とした（2024年3月） <p>※1 顧客ロイヤルティ指標であるCX指標等の調査、CX指標は株式会社野村総合研究所のCXMM®に準拠しています CXMM®は株式会社野村総合研究所の登録商標です（https://www.nri.com/jp/service/solution/fis/cxmm）</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 第3回PTは2024年6月を目途に開催 • 既存施策の評価や反省を行い、それらを踏まえた新たな施策の検討を行っていく
<p>FD方針等の浸透・徹底</p>	<ul style="list-style-type: none"> • パーパス・ビジョン、FD方針を一体的に整理し、FD方針を見直すとともにFDハンドブックを制定（2023年10月） • パーパス達成やFD方針浸透のための行動原則として「三つの誓い」を制定（2023年10月）、「三つの誓い」をもとにした唱和を作成し全営業店で実施開始（2023年11月） • FDハンドブック等を活用した勉強会による全職員へのFD浸透（2023年10月より継続）、毎月23日を「FDの日」と定め、頭取、グループCRO・CBOによるビデオメッセージを配信（2023年12月より継続） • FD方針の浸透度合い、各種施策の実施状況、施策に対する意見などの調査・収集を目的とする「FDヒアリング」を開始（2023年12月） • 外部コンサル会社とFD浸透に向けたアドバイザリー契約を締結（2024年1月） • パーパスの実現にあたっての重要な柱である「お客さま本位の業務運営」の優良な取り組みを表彰する「FD特別表彰」を実施（2023年度下期） 	<ul style="list-style-type: none"> • 全店長会議にて、外部講師によるFDに関する講演を実施（2024年4月） • 2023年度の実施状況を検証したうえで、FD方針の見直しについて検討（2024年6月） • 外部コンサル会社のアドバイスに基づき、1線でのFD浸透を一段と進めていく施策を検討（2024年度上期）
<p>人材育成方針等の浸透・徹底</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 職員と人材育成部との個人面談時に、人材育成方針の3つのコア要素の考えを説明しながら、職員一人ひとりのキャリアについてアドバイスを開始（2023年10月より継続） • ビジョン策定や組織にビジョンを浸透させるコーチングを学ぶ管理職向けの研修を実施（2024年2月に約7ヶ月間の研修プログラムを完了） 	<ul style="list-style-type: none"> • 人事考課における行動評価を人材育成方針と結び付ける内容へ見直し、同行動評価及び賞与査定にFDの要素を組み込み（2024年度上期）

※ 2024年1月15日公表資料における「今後の主な取り組み」のうち既に取り組みを行った施策は「これまでの主な取り組み」に転記。また、同資料からの追加記載はハイライト表記。

主な施策	これまでの主な取組み（2024年3月まで）	今後の主な取組み
業務運営態勢の構築（インセンティブのメカニズムの問題）		
個人向けビジネスにおける総合提案力の強化	<ul style="list-style-type: none"> お客様の最善の利益の追求及び利便性向上のための4大施策の実施、各ツールの利用促進・販売担当者のスキルアップのため、研修・本部専門人員による臨店指導を実施（継続） <ul style="list-style-type: none"> (i) 資産運用ポータルサイトの構築によるお客様の金融リテラシー向上 (ii) アプリ投信をはじめとする利便性の高い非対面チャネルの提供 (iii) 投信手続きのペーパレス化による「丁寧な説明/納得感のある提案」への特化 (iv) 提案ツール「おかねのバスケット」活用による高度なコンサルティング提案の導入 個人の総合コンサルティングが可能なスペシャリストを養成すべく2023年4月より10名のトレーニーを育成（2023年度） 「おかねのバスケット」に対するお客様への満足度アンケートを開始（2024年2月） 「おかねのバスケット」による提案力向上を目的とした事例動画を新規配信（2024年3月） 	<ul style="list-style-type: none"> 「おかねのバスケット」のさらなる活用に向けた検討 個人の総合コンサルティングが可能なスペシャリストの養成について、現中期経営計画期間（2023年度から2025年度）にて、トレーニー50名の育成
個人向けビジネスにおけるインセンティブの撤廃	<ul style="list-style-type: none"> 銀証連携検討委員会を新設し、ちばぎん証券の収益目標を凍結（2022年7月） 千葉銀行によるちばぎん証券へのお客様の紹介を原則停止（2022年7月）、仕組債の新規販売を全面停止（2022年8月） 営業店の個人部門に対する収益目標を廃止し、FDと活動量等による評価体系に見直し（2023年10月） 千葉銀行がちばぎん証券に紹介したお客様がちばぎん証券において成約することにより発生していた収益還元を完全に撤廃（2023年10月） FD、活動量重視への行動変容に向けた研修・動画配信等の実施（2023年9月より継続） 営業店の個人部門に対する収益目標廃止継続を決定（2024年3月） 	<ul style="list-style-type: none"> 営業店長、担当者向けに営業施策説明会を実施し、施策の主旨や背景を丁寧に説明するとともに、外部講師による個人向けビジネスに関する講演を実施（2024年4月）

※ 2024年1月15日公表資料における「今後の主な取組み」のうち既に取り組みを行った施策は「これまでの主な取組み」に転記。また、同資料からの追加記載はハイライト表記。

主な施策	これまでの主な取組み（2024年3月まで）	今後の主な取組み
内部管理態勢の強化		
1 線機能の強化	<p><u>職場の実態把握に向けた取組み</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • ちょっとラインのグループ会社への開放（2023年9月） • 第1回エンゲージメントサーベイの結果をグループ全職員へ還元するとともに、結果に基づいた課題への改善に向けた取組みを取締役会メンバーにて議論（2024年2月） <p><u>1線における内部管理機能の強化</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • ちばぎん証券への紹介基準の新設（2023年4月） • 新任の内部管理責任者に対する実践研修の新設（2023年10月） • 適合性確認補完ツールを全店導入（2024年3月） 	<ul style="list-style-type: none"> • エンゲージメントサーベイの結果に基づいた課題への改善策を検討（継続） • 360度評価のグループ会社への導入（2024年度上期） • 適合性確認補完ツールの効果検証を行い、必要に応じて改良や機能追加を実施（2024年度以降）
2 線機能の強化	<p><u>2線態勢の見直し（2023年10月組織変更）</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 管理本部長の配置 • コンプライアンス・リスク統括部と品質管理部の統合 • コンプライアンス・リスク統括部に「モニタリング室」を新設 • 本部職員による金融商品販売に係る顧客直接面談を開始（2023年12月） • 2線、3線へ追加的に人員配置を行い態勢を強化（2024年1月） • 金融商品取引があったお客さまへのNPS[®]*2アンケートの実施状況について行内の会議体にて報告（2024年2月） <p>※2 NPS[®]は顧客ロイヤルティを測る調査手法であり、ベイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライクヘルド、NICE Systems, Inc.の登録商標です</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 「苦情・要望・問い合わせ」に関する分析の高度化（2024年9月まで） • 「顧客・地域の声」を分析するシステムの構築（2024年9月まで） • 電話録音システムの導入、集音マイク性能やカメラ解析度の向上などインフラ投資（2024年9月まで） • 訪問時のパソコンによる録音・録画などのシステム活用を通じて、モニタリング手法の多様化、高度化（2024年9月まで）
3 線機能の強化	<ul style="list-style-type: none"> • 銀行監査部の証券監査部・会議体への参加を通じた監査部門のグループ連携強化（2023年9月～） • 頭取を監査部担当役員とし、PDCAに深く関与（2023年10月） • 業務改善計画の実施状況に対して監査部による確認、各施策の所管部への提言を実施（2024年1月） • テーマ別監査「業務改善の進捗状況」を実施（2024年2月） 	<ul style="list-style-type: none"> • カルチャー監査の高度化 営業店監査、部署別監査及び子会社等監査においてヒアリングを通じたパーパス・ビジョンの浸透状況の確認を2023年10月より開始済

※ 2024年1月15日公表資料における「今後の主な取組み」のうち既に取組みを行った施策は「これまでの主な取組み」に転記。また、同資料からの追加記載はハイライト表記。

主な施策	これまでの主な取組み（2024年3月まで）	今後の主な取組み
経営管理態勢の強化		
グループガバナンスの強化	<ul style="list-style-type: none"> グループ戦略部の新設（2023年4月） 2023年4月以降、ちばぎん証券の常勤監査役、管理部門・事務部門・企画部門の責任者として、当行から監査役、取締役や部長級の人材をそれぞれ派遣（2023年4月～） 当行本体でのグループ採用一本化と当行・グループ会社間の双方向の人事交流を開始（2023年4月） 頭取を担当役員とする経営改善室の新設（2023年10月） グループCxOとしての横串機能発揮の観点で、グループ会社も含む各管理領域におけるお客さま目線での課題を検証・把握した上で、取締役会に定期的に報告（2023年10月～） グループ職員に対して、コンプライアンスに係る記名アンケートを実施（2024年1月） 金融商品の商品選定に係る第三者評価を実施（2024年2月） 経営改善室にて、営業店職員による本部評価アンケートを実施のうえアンケート結果をもとに本部各部へ改善に向けたヒアリングを行い、その結果を還元（2024年2月） 	<ul style="list-style-type: none"> 取締役会の議長を社外取締役に変更（2024年4月） 当行初の女性代表取締役に選任（2024年4月） 取締役の任期を2年⇒1年に短縮（2024年6月予定） 2023年度取締役会実効性評価において、外部機関による第三者評価を実施（2024年度上期） 経営改善室による営業店へのヒアリング等を通じて経営課題の調査を行い、同室より改善に向けた提言を行っていく（継続） グループすべてのお客さまに対する満足度調査などの仕組みの検討 2023年11月より一部のグループ会社にてお客さまアンケートを実施済
組織文化の改革	<ul style="list-style-type: none"> 頭取によるグループ会社社長との1on1ミーティングを開始（2023年9月～） 当行担当役員によるグループ会社社員の声を聞くための意見交換会を定期的に実施（2023年9月～） 「グループ会社の社長選任」を当行の指名・報酬・経営諮問委員会への諮問事項とする旨を決議（2024年3月） グループ会社の役員を対象に、スキルマトリクスを導入（2024年4月からの登用に活用） 	<ul style="list-style-type: none"> グループ会社のプロパー職員が当行に転籍できる「転籍制度」、専門性の高いグループ会社の人材やキャリア採用者を対象とした「専門職コース」の導入（2024年4月）

※ 2024年1月15日公表資料における「今後の主な取組み」のうち既に取組みを行った施策は「これまでの主な取組み」に転記。また、同資料からの追加記載はハイライト表記。

主な施策	これまでの主な取組み（2024年3月まで）	今後の主な取組み
経営管理態勢の強化		
経営陣によるガバナンス強化	<ul style="list-style-type: none"> 千葉銀行から監査役、取締役や部長級の人材の派遣を受け、当社の常勤監査役、管理部門・事務部門・企画部門に配置（2023年4月～） 役員向けに動画研修や千葉銀行の社外取締役による講話を実施（2023年11月～） 取締役会等の実効性向上に向け、取締役・監査役へのアンケートを実施し、分析結果や課題等を取締役会にて報告（2023年12月） 外部機関を活用した取締役会実効性評価を導入（2024年1月） 	<ul style="list-style-type: none"> 外部評価の結果を踏まえた取締役会の実効性向上に向けた課題への対応 取締役のスキルマトリクスに即した人材を役員に登用 経営人材の外部招聘
組織態勢の改革	<ul style="list-style-type: none"> 管理本部・業務支援本部・アドバイザー支援本部の3本部体制移行（2023年4月） 社内改革や苦情対策を統括しているPTの見直し（2023年8月） 経営陣が本部の業務遂行・課題解決状況を把握し、適切な指示を行う体制を強化するため「本部評価制度」を導入（2023年10月） 営業店・本部の事務手続き見直しに向け、「業務改革PT」を新設（2023年11月） 本部企画・管理部門の中途採用に間口を広げるなど、グループ一体採用によるキャリア採用の職種拡大（2024年1月～） 	<ul style="list-style-type: none"> 「本部評価制度」の導入・実施により明確となった各部のミッションや課題への対応、PT等の会議体を通じた重要課題における全社的な議論の活性化（継続） 多様な人材の確保に向けたキャリア採用の継続実施
組織風土の改革	<ul style="list-style-type: none"> お客さまに必要とされる証券会社に生まれ変わることの必要性や、そのために当社として行わなければならないことを経営陣が繰り返し講話（2022年7月～） 「デジタル目安箱」※を設置（2022年8月）※匿名で社長に直接意見が届く仕組み お客さまから直接意見を拝聴する「アドバイザリーミーティング」を実施（2022年9月） 「ちばぎん証券のMission」「アドバイザーとしてのMission」を記載したミッションカードを制定（2023年1月） 当社の目指す姿の浸透を図るため、経営方針（パーパスや中期経営計画等）をeラーニングで配信（2023年11月～） お客さまの声を収集し組織風土の改革に活かしていくため、顧客ロイヤルティを測るNPS®アンケートを実施（2023年12月） 社員の声をグループで共有するため、全社員に千葉銀行人材育成部による人事面談を実施（2024年2月～） 	<ul style="list-style-type: none"> 当社役員・千葉銀行役員による全部店との意見交換会を継続実施し、社員の声の収集及び経営メッセージの発信を強化 定期的な意見集約を目的とした全社員向けアンケートを実施（継続） エンゲージメントサーベイ等を活用した所属長を中心とする組織マネジメントの強化

※ 2024年1月15日公表資料における「今後の主な取組み」のうち既に取り組みを行った施策は「これまでの主な取組み」に転記。また、同資料からの追加記載はハイライト表記。

主な施策	これまでの主な取組み（2024年3月まで）	今後の主な取組み
業務運営態勢の構築		
適合性の原則確認の強化	<ul style="list-style-type: none"> インタビューシート（「ご相談シート」及び「適合性等確認シート」）を導入（2023年4月） 千葉銀行から当社への紹介基準の新設（2023年4月） モニタリング結果や事例を踏まえた、内部管理責任者によるアドバイザーへのフィードバックによる適合性判断の高度化（2023年4月～） 営業店内部管理マニュアルの改定（2024年3月） 	<ul style="list-style-type: none"> インタビューシート導入後の運用状況の継続検証 各種取扱基準・ルールの検証、見直しの継続実施 紹介基準の遵守状況のモニタリングの継続、及び紹介基準の適切性を検証
商品選定プロセスの高度化	<ul style="list-style-type: none"> 当社における商品選定時に千葉銀行「銀証連携検討委員会」及び「投資型金融商品選定委員会」における承認を必須化（2023年6月～） 商品導入プロセスにおける外部評価導入に向け、コンサル会社と契約締結（2024年2月） 	<ul style="list-style-type: none"> 外部知見の活用による、各種ガイドライン等へ対応した商品選定プロセスの構築、商品ラインアップの見直し
業績表彰制度・人事評価制度の見直し	<ul style="list-style-type: none"> 紹介型仲介における千葉銀行への収益還元を廃止（2023年10月） 信頼回復に向けたお客さまとの接触状況等を評価する等、資産管理型ビジネスと整合性のある業績表彰制度への見直し（2023年度下期） 成果重視型の賞与査定方法を見直し（2023年度下期） 能力や成果をより適切に反映させた運用を行うための人事給与制度に改定（2024年3月） 	<ul style="list-style-type: none"> 目指すビジネスモデルの姿を踏まえた業績表彰制度の継続、営業店への浸透・定着に向けた取組み 改定後の人事給与制度の運用開始、社員の意識計画に向けた取組みを継続
人材育成体系・研修制度の見直し	<ul style="list-style-type: none"> 研修ツール「Teachme Biz」を導入（2022年12月） 支店長の意識改革を目的とした管理本部長によるコンプライアンス研修を月次で実施。コンプライアンスが全ての業務の基本であるという意識を浸透させるための研修を繰り返し実施（2023年6月～） 「Integrity」「Professional」「Challenge」という当社が求める3つの人物像を踏まえ、人材育成体系の全体像を策定（2023年10月） 社員の自発的なキャリア形成を促す「職務公募」を実施（2024年1月） 	<ul style="list-style-type: none"> 当社が求める3つの人物像の視点を軸に、FD・コンプライアンス、資産管理型ビジネス、マネジメント研修等を継続的に実施 「Teachme Biz」を活用したe-ラーニング研修の継続実施

※ 2024年1月15日公表資料における「今後の主な取組み」のうち既に取組みを行った施策は「これまでの主な取組み」に転記。また、同資料からの追加記載はハイライト表記。

主な施策	これまでの主な取組み（2024年3月まで）	今後の主な取組み
内部管理態勢の強化		
1 線機能の強化	<ul style="list-style-type: none"> 営業店20か店に内部管理責任者を専担者として配置（2022年10月） 「内管統括部」を管理本部の傘下に新設（2023年4月） 内部管理責任者のスキルの標準化と品質向上を目的として、内部管理責任者の適格基準を制定（2024年1月） 	<ul style="list-style-type: none"> 営業店内部管理マニュアルの改定により、適合性の原則の遵守状況の管理を強化 専用プログラムによる内部管理責任者の育成
2 線機能の強化	<ul style="list-style-type: none"> 取締役管理本部長に千葉銀行の前コンプライアンス担当役員を配置（2023年4月） コンプライアンス部を「統括グループ」「品質管理グループ」の2グループ制に移行（2023年4月） FD委員会の担当を営業部門からコンプライアンス部に変更（2023年4月）、コンプライアンス委員会・FD委員会の開催頻度を原則毎月に変更（2023年7月） 月単位のモニタリングに加え、年単位で全営業店の取引傾向を検証するよう体制を見直し（2024年2月） 	<ul style="list-style-type: none"> 「お客さま本位の業務運営」の取組状況にかかるKPIを支店別に把握し、継続検証 モニタリング手法の継続的な見直し モニタリングの品質向上等のため、通話録音テキスト化システムの導入を検討
3 線機能の強化	<ul style="list-style-type: none"> 監査結果について定期的に千葉銀行監査部に説明する態勢に変更（2023年11月） 監査部に千葉銀行監査部との兼務者を配置（2024年2月） 3線としての対応の妥当性、課題の洗い出し、高度化策等について助言を受けるため外部コンサルを導入し、「2024年度内部監査計画」を立案（2024年3月） 千葉銀行監査部と協働してテーマ別監査「業務改善計画の進捗状況」を実施（2023年度下期） 	<ul style="list-style-type: none"> 「2024年度内部監査計画」に基づく監査の実施 千葉銀行監査部との連携強化 外部コンサルの助言内容を業務運営に反映
苦情対応の強化	<ul style="list-style-type: none"> 苦情発生後、コンプライアンス部統括グループが毎月のコンプライアンス委員会及びFD委員会において、真因分析及び再発防止策等の業務改善について報告し、経営陣が議論する態勢を構築（2023年7月） 苦情受付事例集を作成し、社内に周知（2024年3月） 	<ul style="list-style-type: none"> 真因分析を踏まえた有効な再発防止策を策定し、コンプライアンス委員会で継続報告
銀行による牽制の強化	<ul style="list-style-type: none"> 「銀証連携検討委員会」を設置（2022年7月） 千葉銀行経営陣が参加する朝ミーティングにて、千葉銀行から当社に紹介されたお客さまへのアフターフォローの状況等を定期的に報告（2023年7月～） 武蔵野銀行が当社紹介顧客へのアンケート・モニタリングを開始（2023年9月～） 	<ul style="list-style-type: none"> 「銀証連携検討委員会」や朝ミーティングを通じた千葉銀行への協議・報告の継続 武蔵野銀行との深度ある情報連携や、同行による取引検証・調査の継続実施

※ 2024年1月15日公表資料における「今後の主な取組み」のうち既に取組みを行った施策は「これまでの主な取組み」に転記。また、同資料からの追加記載はハイライト表記。

千葉銀行

ちばぎん証券

関東財務局から指摘を受けた問題点（6月23日）※1

- 顧客属性を確認及び検討しないまま、顧客を仕組債購入へ誘引している状況
- 内部管理態勢が不十分な状況
 - 苦情対応に関する内部管理態勢が不十分であること
 - 顧客への説明状況に関する実効性のあるモニタリング態勢が不十分であること
 - 経営陣のガバナンスが十分に発揮されていないこと

- 適合性原則に抵触する勧誘が長期的・継続的に発生している状況
- 適合性原則を遵守するための態勢が不十分な状況

真因分析※2

1. 業務運営態勢の問題（インセンティブのメカニズム）

投資信託や保険と比べて煩雑な事務がなく、収益還元率の高い仕組債が業務量対比で評価がなされる体系
仕組債の販売が選好される一方、仕組債の抱える問題やリスクが過小評価

2. 内部管理態勢の問題

- ① 1線（営業店・営業部門）において、①動機、②機会、③正当化の3要素が成立

（動機）業績表彰、人事評価の仕組みが行員のモチベーションやプレッシャーに

（機会）内部管理責任者等による形式的な確認による機能不全

（正当化）収益達成で評価される、お客さまから説明を求められる、最終的な販売責任は証券側にあるという悪い安心感

- ② 2線（管理部門） 3線（監査部門）は、リスク検知力の問題、検知したリスクへの対応が不十分

3. 経営管理態勢の問題

- ①グループガバナンスの問題（現状把握、課題の抽出、指示事項の進捗管理に問題）
②組織文化の問題（業務運営態勢の問題 内部管理態勢の問題に対し、経営陣が適切に対応できない状況）

1. 動機（収益追求）

- ①収益を強く追及する経営陣の姿勢 ②高く設定された収益目標の達成に向けたメカニズム ③個人に対する成果主義を重視した評価体系 ④人材育成等の問題

2. 機会（牽制機能不全）

- ①3線管理が十分に機能する状態ではなかったこと
②苦情対応に不十分な面があったこと
③販売する商品の選定プロセスに問題があったこと
④千葉銀行による牽制機能が不十分であったこと

3. 正当化（紹介元である銀行からのプレッシャー）

千葉銀行及び武蔵野銀行の担当者との関係性が要因となって、ちばぎん証券の担当者にとっての不適切な行動の正当化につながり、適合性や顧客属性の確認が不十分なまま仕組債への誘引に結び付く事例が発生

4. 経営管理態勢等

仕組債の販売収益は、ちばぎん証券の経営において重要であり、適合性原則を遵守するという観点がちばぎん証券の経営陣を含む全ての層において希薄

※1 詳細については、2023年6月23日付「関東財務局による行政処分について」をご覧ください。

※2 詳細については、2023年8月31日付「関東財務局による行政処分に関する改善・再発防止に向けた取組み及び関係者の処分等について」をご覧ください。