

調査報告書

2019年2月1日
ゆうちょ銀行
社内調査委員会

目次

第1	調査開始の経緯及び社内調査委員会の概要	2
第2	調査の方針	4
第3	調査の方法・結果	5

(参考)

- 1 媒介住宅ローンの審査フロー
- 2 居住要件に関する点検

第1 調査開始の経緯及び社内調査委員会の概要

1 調査開始の経緯

(1) スルガ銀行における報道発表に伴う対応

当行は、スルガ銀行の住宅ローンの媒介業務を行っているところ、2018年5月15日（以下、「2018年」は省略することがある。）、スルガ銀行が同行の危機管理委員会によるシェアハウス関連融資問題に係る調査結果の概要を公表したことから、同月下旬から、当行においても賃貸併用住宅物件につき同様の不正等がないかを営業部門が中心となって書類調査するとともに、引き続き各種情報収集を行った。

8月下旬に至り、当行における現在の契約確認の体制において、契約者が居住することが前提となっている賃貸併用住宅ローンにつき本人居住に関する偽装（居住する意思がないのにあるように装って住宅ローン契約を締結したことをいう。）のある案件を媒介している可能性があることを本社として認識した。

注 当行における住宅ローン媒介業務

当行におけるスルガ銀行の住宅ローン媒介業務とは、ゆうちょ銀行が、スルガ銀行の代理業者として行う、スルガ銀行の住宅ローンの勧奨・説明、事務手続等であり、2008年5月から行っている。

※ 当行媒介の「賃貸併用住宅ローン」は、契約者本人の居住部分の面積を、原則全体の1/3以上としている。

(2) 社内調査委員会の設置

当行は、本件リスク認識に基づき、取締役会の指示の下、8月31日に外部の弁護士を含む社内調査委員会（以下「当委員会」という。）を設置し、本格的な調査に移行した。

2 当委員会の概要

(1) 設置の目的

媒介住宅ローンの賃貸併用住宅について、本人居住に関する偽装の有無、仮に偽装があった場合には当行社員の関与の有無を明らかにする。

(2) 設置日

2018年8月31日

(3) 当委員会の構成

- 委員長：田中進（取締役兼代表執行役副社長）
- 委員長代理：相田雅哉（常務執行役（コンプライアンス部門担当））
- 委員：小塚健一（常務執行役（監査部門担当））
 奈倉忍（執行役（経営企画部担当））
 植田央（経営企画部長）
 政木道夫弁護士（シティユーワ法律事務所）

- オブザーバー：中里良一（取締役（監査委員））
 古宮博幸（監査委員会事務局統括役）

(4) 調査補助者

- 貞弘賢太郎弁護士（シティユーワ法律事務所）
- 斎藤亮太弁護士（シティユーワ法律事務所）
- デロイトトーマツファイナンシャルアドバイザーリー合同会社

(5) 社内調査委員会事務局

- コンプライアンス統括部

第2 調査の方針

1 調査対象

当委員会設置の契機は、本人居住に関する偽装がある賃貸併用住宅ローンを媒介している可能性を認識したことであるから、当行が媒介している「賃貸併用住宅ローン」を対象に、非居住性の観点から調査を実施した。

2018年8月末時点で融資実行中の賃貸併用住宅ローンは、全部で257件であり、その全件を調査対象とした（以下「当初の調査」という。）。また、当行依頼により、スルガ銀行が調査し、同行から、居住条件潜脱疑いのある物件及び審査資料偽装疑いがある物件につき情報提供を受け、これらについて調査した（以下「スルガ銀行からの情報提供に基づく調査」という。）。

2 調査項目

居住の有無を確認するため物件訪問等を実施の上、非居住と判断した物件（疑いを含む。）については、契約者及びゆうちょ銀行担当者にヒアリングし、非居住の理由と、契約者が対象物件に居住する意思がないことを知りながら当行社員が媒介手続を進めたか否かを確認した。

また、スルガ銀行からの情報提供に基づく調査においては、当行においても居住期間・非居住となった事情等その他、当該物件に係る審査資料等の関係書類を確認するとともに、物件を担当したゆうちょ銀行担当者に外部弁護士がヒアリングし、当行社員の不正への関与の有無を確認した。

第3 調査の方法・結果

1 調査方法

当委員会は、2018年8月31日から2019年1月31日までの間、以下に掲げる方法により、調査を実施した。

2 当初の調査（居住現況確認）

賃貸併用住宅ローン案件257件のうち、建設中の物件や諸事情により非居住となっている旨の申告が債務者からなされていた物件等（64件）を除いた193件を次のとおり調査した。

（1）調査方法

ア 実地調査

物件の近隣店舗の店長等（ローンサービス部長を除く。）が当該物件契約者をアポイントメントなしで訪問し、面談した。また、郵便受け設置状況、水道メーター等の稼働状況等により、居住状況を調査した。

イ 郵便調査

スルガ銀行の協力により、簡易書留郵便（「転送不要」扱い）で居住状況アンケートを物件住所宛に送付し、配達されるかを確認した。

（2）調査結果

居住現況確認の結果、当委員会として、193件中20件が非居住物件であると判断した。なお、非居住の理由等は次のとおりである。

非居住の理由	件数
入居予定	2件
家族の事情による転居	2件
転勤	2件
売却（予定）	2件
販売会社破綻等	4件
賃貸	8件
合計	20件

注 居住現況確認は、2018年9月から10月にかけて実施。

3 スルガ銀行からの情報提供に基づく調査

当行依頼により、スルガ銀行が賃貸併用住宅ローン案件について調査し、同行から次の情報提供を受け、当委員会において、当該内容を調査した。

(1) スルガ銀行からの情報提供の内容

ア 居住条件潜脱疑い（計 24 件）

賃貸併用住宅ローン案件 257 件について、居住条件潜脱疑いがある案件として、24 件の情報提供があった。「居住条件潜脱」疑いの意味するところは、当初から契約者に居住意思がなかったことが疑われる、面談拒否等である。

注 当初の調査(居住現況確認)における非居住物件 20 件のうち、居住条件潜脱疑いは 14 件であった。

イ 審査資料偽装疑い（計 8 件）

スルガ銀行が、本件調査に関連して、当行媒介の賃貸併用住宅ローン案件の約半数について確認したところ、審査資料偽装疑いのある案件として、8 件の情報提供があった。

(2) 調査結果

当委員会は、当該物件に係る居住現況確認結果や審査資料等の関係書類を確認するとともに、物件を担当する社員等に対し弁護士がヒアリングを実施し、上記情報提供の内容を調査した。

その結果、当委員会としては、居住条件潜脱疑いについては 24 件全件で疑いがあること及び審査資料偽装疑い 8 件については次の区分のとおり、確認した。

①自己資金金額（預金残高）偽装

区 分	件 数	概 要
偽装	1 件	web 明細の写しの偽装（関係書類あり）
偽装疑い	6 件	web 明細等の写しの偽装 （関係書類なし、契約者からの申出あり）

②その他

区 分	件 数	概 要
偽装	1 件	源泉徴収票に矛盾 （所得金額と源泉徴収額）

4 社員の関与等

上記2及び3のとおり、非居住物件があること、また、審査資料偽装の疑い等が判明したため、それらに社員が関与していなかったか等、契約者や物件を担当する社員等へのヒアリングを行った。また、社員等からのヒアリングでは判明しない不適切行為を確認するため、デジタル・フォレンジック調査を実施した。

(1) 調査方法

ア 当初の調査において判明した非居住物件等を担当した当行社員及びスルガ銀行からの情報に基づく調査で居住条件潜脱疑い等が判明した物件を担当した当行社員計34名に対し、弁護士によるヒアリングを実施した。

また、上記物件の契約者34名に対し、スルガ銀行社員がヒアリングを実施した。

イ 当初の調査において判明した非居住物件や建設中の物件等を担当した当行社員及びスルガ銀行からの情報に基づく調査で居住条件潜脱疑い等が判明した物件を担当した当行社員計41名に対するデジタル・フォレンジック調査(※)を実施した。

※ デジタル・フォレンジック調査のプロセスは、デロイトトーマツファイナンシャルアドバイザー合同会社に委託し、同社が当行社員がPC等を用いて送受信したメールのうち、社外のアドレスを含むもの及びその添付ファイル(対象:約97,000件)について保全・復元(可能なもの)・解析を行い、メール等の内容のみから客観的に不適切行為が疑われるメールを抽出。

当委員会は、当該抽出メール等を精査した上で、担当社員等へのヒアリング等により、不適切行為の有無を確認。

ウ 非居住物件等を取り扱う不動産仲介業者・不動産販売業者等(以下「チャンネル」という。)のうち5社に対し、契約者や社員の対応状況を確認するために面談を依頼したが、協力を得られなかった。

(2) 調査結果

ア 契約者へのヒアリング

契約者ヒアリングでは、社員による契約者に対する不正等の示唆は窺えず、社員は、融資申込み、金銭消費貸借契約締結の際に、購入動機や居留意思を確認し、また、居住条件の履行について説明していたと認められる。

なお、契約者ヒアリングにおいて、契約者5名から、本人居住に関する偽装の示唆等がチャンネルからあったとの申出があった。

イ 社員へのヒアリング

社員ヒアリングでは、社員が契約者等に対し、居住条件を潜脱する方法を示唆したり、居住意思の確認を曖昧なものとするなどの不正行為に及んでいたことを窺わせるような事情は確認されなかった。社員の中には、契約者の購入動機等に不自然さを感じながら審査に回付したものも認められたが、契約者の居住意思を否定するに足る事情はなく、不適切な対応があったとまでは認められなかった。ただし、今後、居住意思の確認等に関し、より踏み込んだ確認方法の検討が必要であると考えている。

※ 契約者の購入動機面で不自然さを感じた社員

社員ヒアリングにおいて、契約者の購入動機面で不自然さを感じた社員が12名いた。そのうち、契約者の購入動機の再確認等を経た上で手続を進めた社員は7名、手続の途中で申込みを取り下げてもらったり、お断りした社員が5名いた。

また、審査資料の偽装等に関しても、社員が不正へ関与した事実は確認されなかったが、一部社員において、社内ルール違反(1件)が判明した(社内ルール違反内容:本来、社員自ら行うべき審査資料書類の確認をチャンネルに依頼したもの。)

ウ デジタル・フォレンジック調査

デロイトトーマツファイナンシャルアドバイザー合同会社が、居住状況をはじめ物件関係資料や審査資料等の偽装を中心として不適切行為が疑われるメールを抽出し、上記4(1)イのとおり、その結果を当委員会が精査したが、社員が不正に関与していたことを窺わせるメール等は確認されなかった。

5 本件調査の留意点

本報告書は、可能な限り適切と考える調査及び検討を行った結果をまとめたものであるが、契約者等へのヒアリング・協力依頼に当たっては、任意の調査である等の制約があった。

なお、本件、居住条件潜脱疑いや審査資料偽装疑いの調査においては、以下の留意点がある。

- ① 居住意思は、契約者の内心に関する問題であり、客観的な判定が困難であること。
- ② 審査資料偽装疑いに関する調査においては、契約者からの資料提出等の協力を得られない案件があった。そのため、スルガ銀行を含めた当方側で保管している書類のみでは審査資料が偽装されているか否かの確認ができず、判定が困難であること。

- ③ 全契約者にヒアリングできていないこと、チャネルからの協力が得られていないこと、審査資料偽装疑いに関しては当方側で保管している書類のみでは判定が困難であることから、今回発覚したもの以外にも不適切な対応や案件が存在する可能性は完全には否定できないが、これまでの契約者・社員へのヒアリング、デジタル・フォレンジック調査の結果からすると、社員が不正に関与した形跡は確認されなかった。

なお、今後、新たな事実等が判明した場合は、スルガ銀行と連携の上、適切に対処する。

6 賃貸併用住宅ローンの営業推進について

当行における賃貸併用住宅ローンの営業推進の取組は、次のとおりであり、当行社員が不正行為へ関与する誘因性は小さかったと考えられる（本社社員へのヒアリング、指示文書等により確認）。

- ① スルガ銀行から当行へ、賃貸併用住宅ローンに特化した営業推進の指示はなかった。
- ② 当行本社から全店舗への賃貸併用住宅ローンに特化した営業推進の指示はなかった。
- ③ 当行におけるローン関係の営業目標（※）は、過年度の融資実行額（実績ベース）を基準としており、その水準は過度なものになっていない。

※1 目標推移（1人当たり）

2015年度：約1.3億円、2016年度：約1.2億円、2017年度：約1.3億円

※2 2017年度のゆうちょ銀行全体（業務粗利）に占めるローン業務の収入の割合は僅少

7 調査結果に対する当委員会の評価

当委員会で調査を実施した居住条件潜脱疑い案件、審査資料偽装疑い案件について、以下の理由から、当行社員の関与は認められなかった。

- ① 契約者ヒアリングにおいて、社員による契約者に対する不正等の示唆があったことを窺わせる事情が認められなかったこと。
- ② 社員ヒアリングにおいて、不正関与を窺わせる事情は認められなかったこと。
- ③ デジタル・フォレンジック調査において、社員と契約者、チャネル等との間のメール等で、不正関与を窺わせるものがなかったこと。

しかしながら、賃貸併用住宅ローンに関し、居住条件潜脱や審査資料偽装のリスクが確認され、現在のリスク防止態勢は十分ではないことから、改善に向けた取組が必要である。

8 今後の媒介業務に関する課題

本件調査の過程で判明した、媒介業務を行う当行として改善すべき項目は以下の事項であり、当委員会として、これらを踏まえた速やかな改善策の策定を執行ラインに提言する。

- ① 媒介業務におけるリスクの社員周知の徹底
- ② リスクをチェックする態勢の見直し
- ③ 社員管理方法の見直し
- ④ チャネルの管理強化

以上

(参考)

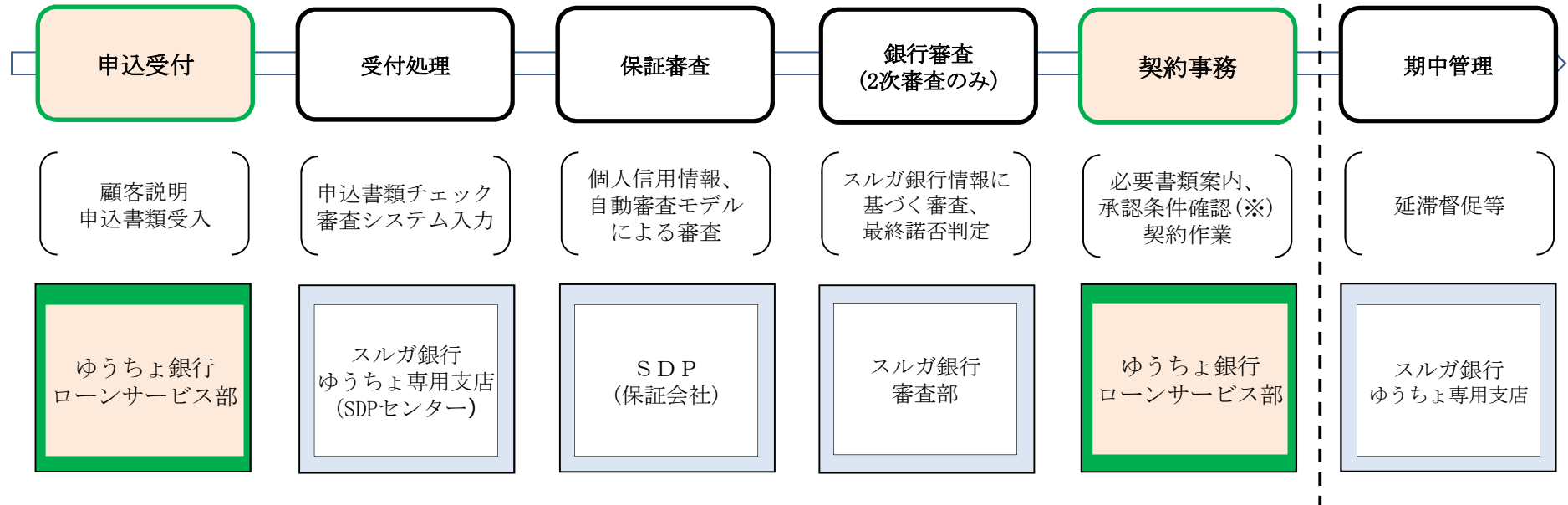
- 1 媒介住宅ローンの審査フロー（別紙「媒介住宅ローン業務フロー図」参照）
 - ① ゆうちょ銀行ローンサービス部にて申込受付後、スルガ銀行ゆうちょ専用支店（※）に書類を送付。
※書類の確認及び稟議システムへの入力等は、支店事務受託会社である SDP センターが実施。
 - ② 保証会社 SDP 及びスルガ銀行審査部にて審査し、承認案件について契約事務をゆうちょ銀行ローンサービス部で実施。
 - ③ 最終融資実行以降はスルガ銀行ゆうちょ専用支店にて管理・対応。

- 2 居住要件に関する点検
 - (1) 審査時確認
SDP の審査にて購入物件から賃貸懸念の有無を確認。不自然な点があれば、まずは SDP センターを通してゆうちょ銀行ローンサービス部社員が、申込者にヒアリングで確認。それでも不自然さが払拭できない場合は、承認条件として「本人居住部分賃貸不可の念書」の徴求が付帯されることがある。
 - (2) 入居時確認
融資実行後の承認条件として「居住確認」を付帯される場合は、融資実行から2か月程度後に設定される期限までに、ゆうちょ銀行ローンサービス部が訪問し、運転免許証や公共料金請求書等にて居住を確認。その後、SDP センターを通して、SDP へ報告。
 - (3) 入居後確認
スルガ銀行から返済予定表等の郵送物を転送不要にて郵送し、返送されないことをもって居住継続を確認。

以上

媒介住宅ローン業務フロー

別紙



※SDPおよびスルガ銀行審査部からローンを実行するために必要な条件が提示され、
当行ローンサービス部はその条件履行に必要な関係書類をお客さまから受領等し、確認の上、提出。

【承認条件確認内容】

- 実行前承認条件
自己資金確認、納税確認、工事請負契約書確認、家賃支払履歴確認 等
- 実行後承認条件
居住確認、共同担保売却確認、家賃振込確認 等