

平成 30 年 1 月 27 日

金融庁監督庁 長官 殿

いなほ銀行の虚偽説明に対する行政処分申立書

小倉 和人

1、申立内容(求める処分又は行政指導の内容)

(1) 申立人 小倉 和人(甲)は、「いなほ銀行が顧客に対し、虚偽のことを告げる行為を行った」ことに対して、いなほ銀行への「業務停止命令」の行政処分を求める。詳細は本文書 2 ページ目から記述。

(2) 申し立て対象のいなほ銀行とは、東京都千代田区大手町 1-5-X に本店が所在する「株式会社いなほ銀行」のことである。

2、行政指導の根拠となる法令の条項

求める処分又は行政指導の根拠となる法令の条項は以下の通り。

『銀行法第 13 条の 3 銀行は、その業務に関し、次に掲げる行為をしてはならない。

一 顧客に対し、虚偽のことを告げる行為』

『銀行法 第 26 条 1 項

内閣総理大臣は、銀行の業務若しくは財産又は銀行及びその子会社等の財産の状況に照らして、当該銀行の業務の健全かつ適切な運営を確保するため必要があると認めるときは、当該銀行に対し、措置を講ずべき事項及び期限を示して、当該銀行の経営の健全性を確保するための改善計画の提出を求め、若しくは提出された改善計画の変更を命じ、又はその必要の限度において、期限を付して当該銀行の業務の全部若しくは一部の停止を命じ、若しくは当該銀行の財産の供託その他監督上必要な措置を命ずることができる。』

3、私の個人名を金融機関へ提示することの可否

情報に含まれる個人名を金融機関へ提示することは「可」です。

4、「顧客に対し、虚偽のことを告げる行為を行ったこと」の概要

2018 年 1 月 12 日(金)正午ごろ、いなほ銀行 梅が屋敷支店の山田課長から電話で、年内に私(甲)の定期預金通帳を、私の承諾や私からの申請書類の提出がないのに、いなほ銀行で勝手に「記帳」(再発行)し、定期預金をまとめる旨の通告があった。そこで私は反対の意思表示を行った《資料①》。

そして 2018 年 1 月 19 日 17 時 30 分から、梅が屋敷支店で副支店長立ち会い、山田課長と面談をおこなった。私は通帳の「再発行の通告」の取消しを求めた。しかしながら、山田課長と副支店長の両名は再発行を実施すると再通告した《資料②③》。

※このときの全録音 CD を 2018 年 1 月 22 日付で「塩貝グループ CEO」に送付済み

この面談に関して 2018 年 1 月 26 日（金）17 時ごろ山田課長に電話した。すると山田課長から『打ち合わせの中では、便宜上「再発行」という言葉を使った。しかし私たちいなほ銀行が行うことは、「記帳」であって「再発行」ではない。よって再発行に対するいなほ銀行内のルールは適用されないので、紛失届けや複数名の行員のチェック、預金者の承諾がなくても問題ない。』《資料④》という旨の説明があった。

山田課長が通告してきたこの「記帳」行為は『大きな問題』であり、『問題ない』という説明が虚偽である。また、『「記帳」であって「再発行」ではない』という説明が虚偽であり、実際は『「再発行」』である。もし仮に山田課長の発言が正しければ、次項の第 5 項に記載する 3 支店の説明が虚偽となる。

山田課長が述べているこの「記帳」という行為は、以下の事象が発生することを私と山田課長の双方で確認している。

- ・この「記帳」という行為の後、私の手元にある定期預金通帳が使用できなくなる。つまり、私の手元にある通帳は紛失届け・または磁気不良等の理由で無効化（または繰り越し済み通帳と同じ設定）された通帳と同じ状態となる。もし窓口を持参しても現金の払い戻しができず、継続ページへの記帳もできない。つまり通帳としての機能が完全に奪われている。
- ・そして山田課長が述べている「記帳」という行為によって発行された「通帳」が定期預金通帳として有効な機能を有している。これには記帳ができる。またこれと印鑑、身分証明書を持って窓口に行けば、定期預金を解約して現金を引き出すことができる（当然、偽造した印鑑と免許証などの身分証明書があれば、預金者でない第 3 者が定期預金を解約して引き出すことができる）。

つまり「再発行」という業務と同じ結果の通帳がいなほ銀行内に出現するのだから、実務的にはあきらかに通帳の「再発行」という行為である。

私の認識では「記帳」とは、有効な通帳を窓口を持参するか、あるいは記帳機能を有する ATM または ATM の横に設置されている記帳専用機にセットして取引の記録を印字する行為であると信じてきた。もし印字が最終ページの最終行に到達したときは、契約者と銀行の窓口で暗黙の承諾として、通帳の繰り越しが実施され、持参した通帳は無効化されるが同時に、新しい有効な通帳がその場で提供されるものである。もし紛失や自宅に忘れてきたなどの理由でその場に有効な通帳が無い場合は、山田課長が述べる「有効な通帳を出現せしめる行為」は、「記帳」ではなく、通帳の「再発行」であると信じる。

5、「再発行」に対する 3 支店での確認

3 支店の各窓口に行って「定期預金通帳」の再発行の手続きについて問い合わせた 《資料⑥》。

3 支店とも「再発行には紛失届け書類が必須である。契約者本人の紛失届けがないのに、再発行することは**絶対にない**」との回答があった。（契約者が生存し、後見人指定や裁判所の指示が無い場合かつ、インターネット申し込み時は質問から除外、という前提を事前に説明）

そして『いなほ銀行のホームページで公開されている FAQ「通帳を紛失したので再発行したい」』《資料⑦》を印刷した紙を店頭で指差しながら、「定期預金通帳」の再発行について以下の確認と説明があった《資

料⑧》。

- a) いなほ銀行では「通帳」の再発行は、インターネットによる受付か、契約者本人の窓口での受付しか方法がなく、それ以外のルートは絶対にないと回答があった。
- b) 再発行時は、契約者本人の直筆による紛失届けが必須である。つまり紛失届けが無いまま再発行することはありえない。
- c) 再発行時は身分証明書などで契約者本人確認を行うことが義務付けられている。もし委任状などで本人以外の人物が手続きをおこなっている場合は、契約者本人に電話を行うなどして、可能な限り契約者本人の意思であることを確認する努力義務がある。
- d) その後システム内に保管されている通帳申込書の画像データをモニタ画面に表示し、紛失届け書類の署名との筆跡の照合が義務付けられている。
- e) キャッシュカードが持参されている場合は 2 名以上、キャッシュカードが無い場合は 3 名以上の行員のチェックをうけることが義務づけられている。

また、3 支店とも「定期預金通帳と印鑑、免許証の 3 点があれば容易に定期預金を解約して引き出せる」ことを確認した。続いて、今日では印鑑と免許証が比較的容易に偽造でき、もし行員が勝手に通帳を再発行して、偽造した印鑑と免許証を用意すれば、容易に不正引き出しが実現できることも確認した。そのため通帳の再発行に際しては、いなほ銀行では厳格なルールが徹底されているとのことである。そして、契約者と同じような筆跡で紛失届けを記入し、かつ精巧に偽造した印鑑と免許証がなければ、「再発行は絶対に起こりえない」ことも確認した。

6、3 支店での確認内容と、山田課長の説明の矛盾について

3 支店の説明では「絶対」という言葉が数回使用されている通り、「銀行」において通帳の「再発行」という業務に対して、上記の a)～e) は妥当なルールと考える。

ところが、山田課長の説明によれば、いなほ銀行は「記帳」と呼称することで、私の通帳が私の自宅に保管されているにもかかわらず、3 支店の説明にあった「再発行」に対する銀行内の厳格なルールをすべてスキップして、「再発行」業務と同じ結果の有効な「預金通帳」を作成することができるというのである。

そして、これは「いなほ銀行」梅が屋敷支店が勝手に言っていることではなく、私からの 2018 年 1 月 3 日付の全取締役宛の手紙をうけ、客の相談部署が管理し、法務部が法的に問題ないことを確認した上で、いなほ銀行全体として組織ぐるみで問題無いと言っている。

にわかに信じられなかったので、念のため「いなほ銀行」を監査し管理すべき「株式会社いなほホールディング」のグループ CEO である塩貝社長に確認の手紙を出した。

その手紙の中で「もし、2018 年 1 月 26 日（金）までにご連絡をいただけない場合は、いなほホールディング」も承知していることと解釈します。」《資料⑨》と明記したが、期限までに連絡がなかった。

つまりグループのガバナンスを強化して管理すべき「株式会社いなほホールディング」でも、「記帳」と称することによって顧客の承諾・届け書類無しに、有効な通帳を**バンバン**作成することができることを容認したのである。

7、不正例

例えば「契約者が死亡」と電話を受けた行員が、不正目的で「記帳」と称して「再発行」を実行して有効な通帳を作成して共犯者に渡し、そのときに印影と筆跡を教え、その筆跡をまねた「紛失届け」と 3D プリンター

で銀行印を作成すれば、いとも簡単に不正引き出しが可能である。身寄りのない老人に対してもこのような不正が容易に実現できる。このようなことが容易に実行できないように抑止力のあるルールをつくるべきである。

私は、自分の常識に照らして、山田課長と組織ぐるみの決定が虚偽であり、3 支店の説明が「いなほ銀行のルール」であると信じたい。

8、再発行強行時の私の生活の支障

私は過去 25 年間の通帳を 1 つの引き出しに保存している（通常は有効な通帳は耐火金庫に保管しているが、撮影用に配置してみた）《資料⑩》。定期預金通帳は、一冊が 9 ページあって 1 ページに 8 行ある。約 9999 口を記帳すると、約 138 冊が発行される。私は平成 23 年 5 月（西暦 2011 年）から定期預金を始めた。そして繰り越し記帳を数回行い、現在は合計 140 冊の通帳を所持している。もし勝手にいなほ銀行が再発行を強行して 138 冊を送ってくると、現在の 140 冊とあわせて合計 278 冊となり、私には意味のないムダな通帳が増加する。途中の不要な通帳は捨てたいが、金融機関や税務調査には、一連のすべての通帳を保管しておく必要がある。

普通預金通帳は取引明細が 1 件ずつ時間順に印刷され、すべての通帳を保管する意味がある。しかし、定期預金通帳は同じ取引が重複して何度も複数の通帳に印刷される《資料⑩》。また取引明細と、最新の状態のまとめ印刷が混在して印刷されるため可読性が著しく悪い。例えば定期預金が満期になって自動更新したとき、普通預金通帳のようにすべての記録が印刷されるわけでない。最初の通帳は処理明細が印刷され、その次に繰り越された通帳からは最新状況が 9999 件分印刷される。どれが履歴でどれが最新なのかとても分かりづらい。

そして定期預金通帳は記帳日・繰越日も印刷されないため、現在の 140 冊だけでも何が何だか分からず、解読が困難な状態である。

もしこれらが 278 冊に増えるとさらに混乱に拍車がかかり、わたしの不動産管理業にも支障をきたす。従って、将来、新しい融資の審査や税務調査などで私にとって記帳が必要なときのみ記帳をしたい。

そのときまでは現在の 140 冊にとどめておきたい。

9、私のコメント

いなほ銀行が再発行を強行する事情は、3 年前から分かっていた。それは、金融庁へ届け出た 2016 年 4 月 3 日付「行政処分申立書」にも記載していた《資料⑫1/2 の 3 ページと 4 ページ目》。2 年以上前に、いなほ銀行の責任でシステム改修か内部的なデータ修正で対応するよう、再三回答してきた。しかしシステム部門が 2 年間、何も対応しなかった。そして 2018 年 5 月ごろにシステムの限界に達するようである。

そこであらためて山田課長のこれまでの 3 年の苦勞を考えた。

- ① システムの簡単な改修を 3 年間もあったのに実施せず、2018 年 5 月ごろのデータ修正も拒否したシステム部。

資料一覧 出現順

番号	日付	枚数	
①	2018/01/15	3	「定期預金通帳記帳」再発行を認めないという通告メール
②	2018/01/21	2	2018 年 1 月 19 日 17 時 30 分からの面談の[メモ]
③	2018/01/19	5	2018 年 1 月 19 日 17 時 30 分からの面談の録音の一部聞きこおし
④	2018/01/27	1	2018 年 1 月 19 日の面談[メモ]への山田課長のフィードバック
⑤		1	いなほの企業行動規範(ホームページ)
⑥	2018/01/18	1	2018/1/18, 19 に 3 支店を来店したときの受付カード
⑦		1	FAQ[通帳を紛失したので再発行したい](ホームページ)
⑧	2018/01/18	1	3 支店の会話の聞き興し(重要部分のみ)
⑨1/2	2018/01/22	3	いなほホールディングの塩貝グループCEOに郵送した確認書
⑨2/2	2018/01/23	1	確認書、郵政到着確認画面コピー
⑩	2018/01/27	1	私の通帳保管用引き出しの写真
⑪	2018/01/27	1	私の保有する140冊の定期預金通帳
⑫1/2	2016/04/03	13	2016 年 4 月 3 日付、いなほ銀行の行政処分申立書
⑫2/2	2016/06/05	2	2016 年 4 月 3 日付、いなほ銀行の行政処分申立書の補正書
⑬	2016/04/17	1	平成 28 年(2016 年)4 月 17 日付、行政処分申立書の補正書
⑭	2018/01/03	8	2018 年 1 月 3 日付、取締役全員への謝罪文要望書
⑮	2018/01/15	3	定期預金通帳の条件を緩和したメール
⑯	2018/04/XX	2	再発行を強行した場合の発表文書案
⑰	2018/01/23		20180123_いなほへの取り消し要求.docx
⑰1/2	2018/01/23	3	頭取宛の抗議文
⑰2/2	2018/01/25	1	頭取宛の抗議文、郵政到着確認画面コピー
⑱	2013/10/28	1	いなほ銀行の業務改善計画アナウンス(ホームページ)
⑲	2010/02/01	1	JAL フィロソフィ