

いなほ銀行の「虚偽説明」と「個人データ開示拒否」 に対する行政処分申立書

西暦 2016年 4月 3日
(平成 28年)

注:

okazuto.com 掲載のため、リンクが存在する場合は、青下線にしています

4回にわけて提出した「申立書」を、okazuto.com 掲載用に1冊に集約しています。

リンク追加 2018年2月18日

順番整理 2018年2月19日

5月改訂 2018年5月22日

== 目次 ==

1.	申立内容.....	3
2.	求める処分又は行政指導の内容.....	3
3.	求める処分又は行政指導の根拠となる法令の条項.....	3
4.	「①顧客への虚偽のことを告げる行為」に関する申し立て.....	5
5.	「②保有個人データの開示請求拒否」に関する申し立て.....	9
6.	「②保有個人データの開示請求拒否」に関する申し立て 補足.....	11
7.	「②保有個人データの開示請求」(ATMのビデオ等)の実務面での提言.....	15
8.	2014年の「総会屋問題」行政処分について.....	15
9.	2008年の「個人情報保護法違反」の行政処分について.....	17
10.	不当表示防止法の視点による、いなほ銀行のホームページの表示に関して.....	18
11.	文藝春秋5月号 森長官の「金利競争よりも顧客の声を聞くべきだ」《資料⑭》.....	19
12.	いなほ銀行内懲罰人事抑制のお願い.....	20
13.	総会屋の恐怖.....	22
14.	庶民の「銀行」への思い入れの深さに関するご理解のお願い.....	22
15.	希望のエピソード.....	22

添付資料 INDEX

提出 平成 28 年 4 月 3 日
補正書 1 平成 28 年 4 月 17 日
補正書 2 平成 28 年 4 月 26 日
補正書 3 平成 28 年 6 月 5 日

金融庁長官 森 信親 殿

小倉 和人

いなほ銀行の虚偽説明と個人データ開示拒否に対する行政処分申立書

1. 申立内容

(1) 申立人 小倉 和人(甲)は、いなほ銀行が「① 顧客に対し、虚偽のことを告げる行為をした」ことが「銀行法」第 13 条の3に違反しており、かついなほ銀行が「② 保有個人データの開示請求に対して、開示を拒否した」ことが「個人情報の保護に関する法律」(通称“個人情報保護法”)第 25 条等に違反しているため、いなほ銀行に虚偽の説明を中止し、また正当な個人データの開示請求に対しては法令に従った開示を行い、非公開の“内規”や関連法案を申立人へ客観的かつ合理的に説明するよう、ご指導願います。また監督指針や法令への違反に対して「いなほ銀行」へ行政処分をお願いします。

(2) 申し立て対象は、東京都千代田区大手町に本店のあるメガバンクの「いなほ銀行」のことで

※1 情報に含まれる個人名を金融機関へ提示することは条件付きで可です。

※2 (※注:録音あり)と記載がある面談はボイスレコーダーで録音しており、mp3 形式の録音ファイルをインターネット上のサーバーに格納している。私に連絡をいただければインターネット上のサーバーからダウンロードする方法を連絡します。あるいは USB メモリに保存して郵送いたします。

2. 求める処分又は行政指導の内容

「① (受取利息に関して) 顧客に対し、虚偽のことを告げる行為をした」ことに対して、いなほ銀行への「業務改善命令」を求めます。

「② 保有個人データの開示請求に対して、開示を拒否した」ことに対して、いなほ銀行への「勧告」を求めます。

3. 求める処分又は行政指導の根拠となる法令の条項

- I. 「① (受取利息に関して) 顧客に対し、虚偽のことを告げる行為をした」ことに対して
『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。』

※2016年春にいなほ銀行の定期預金の利率が0.01%に変更された。よってそれ以降に新規の定期預金を契約した預金者は損害を受けた可能性がある。しかし、それ以前の預金者であっても、定期預金の自動継続の発生した瞬間から受け取る利息が約20%少ないという損害が発生することになった。

他の銀行は「単純な事務ミス・不十分な教育であって、損害を与える目的は」確認できない。しかし、2015年10月26日の私からのメール<資料③>をいなほ銀行の「苦情担当部署」が認識していた。そのため、「いなほ銀行」が20%も少なくなる受取利息の説明を顧客に行い、意図してなかったとしても、結果として顧客に損害を与える説明を行ったことになった。

II. 「② 保有個人データの開示請求に対して、開示を拒否した」ことに対して

金融庁の「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン」（平成21年11月20日金融庁告示第63号）<http://www.fsa.go.jp/common/law/kj-hogo/01.pdf>

『第2条 「個人情報」とは、(省略) 映像、音声による情報も含まれる。』

『第15条 開示 金融分野における個人情報取扱事業者は、法第25条に従い、本人から、当該本人が識別される保有個人データの開示を求められたときは、本人に対し、書面の交付による方法（開示の求めを行った者が同意した方法があるときは、当該方法）により、遅滞なく、保有個人データを開示しなければならない。』

『第24条 「勧告」、「命令」及び「緊急命令」についての考え方（法第34条関連）

1 法第34条の金融庁長官の「勧告」（第1項）、「命令」（第2項）及び「緊急命令」（第3項）については、金融分野における個人情報取扱事業者が本ガイドラインに沿って必要な措置等を講じたか否かにつき判断して行うものとする。

2 本ガイドライン中「～ならない」（「努めなければならない」を除く。）と記載されている規定について、それに従わない場合は、法第16条から第18条まで、第20条から第27条まで又は第30条第2項の規定違反と判断され得る。違反と判断された際、実際、「勧告」を行うこととなるのは、個人の権利利益を保護するため必要があると認めるときである。』

いなほ銀行が、防犯カメラの映像情報開示請求を拒否した理由は「当行のルール」といういなほ銀行の内部規則だけであり、拒否理由の根拠となる法の条文及び判断の基準となる事実を示してない。よって以下の第15条の条文に反しており、いなほ銀行に重ねて法令の遵守を徹底していただきたい。

第15条 『開示しない旨の決定をしたときは、本人に対し、遅滞なく、その旨を通知し、また、その決定の理由について、根拠とした法の条文及び判断の基準となる事実を示して遅滞なく説明を行うこととする。』

4. 「①顧客への虚偽のことを告げる行為」に関する申し立て

I. 受取利息の計算方法の説明

現在、いなほ銀行の定期預金の金利は金額と年数に関係なく一律0.01%である《資料①》。

従って1万円の定期預金で年1円の金利がつく。4万円の定期預金で4円の金利がつき、受取利息は4円となる。しかし5万円の定期預金では5円の金利に対して20.315%(以後”約20%”と記述)の源泉分離課税が行われるので、受取利息は同じく4円となる。

もし1000万円を1口の定期預金にした場合、受取利息は約800円だが、4万円の定期預金を250口に分割して預金した場合は1000円の利息を受け取ることができるので、受取利息に約20%の差が発生する。

源泉分離課税は定期預金1件ごとに課せられるためである。

II. 利子に関する虚偽説明の事実

- 2016年3月28日、29日のそれぞれ正午ごろ、いなほ銀行 平間支店で定期預金・資産運用の窓口担当者「杉本」氏に、私が「1000万円とか1300万円を定期預金する場合、受け取る利息を一円でも多くもらう方法があれば教えてほしい」と受取利息に対して説明を求めたところ、4万円一口の預金を複数口で預けた方が約20%も受取利息が多いにもかかわらず、「現在はどのように預けても受け取る利息は同じ。分割して預けても1000万円を1口であずけても同じ」であるとの旨の虚偽の回答がなされた。
(※注：録音あり) そのときの名刺が《資料②-1》
- 2016年3月28日 12時10分ごろ、いなほ銀行 矢向支店の定期預金・資産運用の窓口担当者「村中」氏も、申立人(甲)の同様の説明の求めに対して、同様の虚偽の回答を行った。
(※注：録音あり) 《資料②-2》
- 2016年3月28日 12時20分ごろ、いなほ銀行 尻手支店の定期預金・資産運用の窓口担当者「飯田」氏も、申立人(甲)の同様の説明の求めに対して、同様の虚偽の回答を行った。
(※注：録音あり) 《資料②-3》

III. いなほ銀行と申立人(甲)との、利子に関するこれまでの経緯

- 2014年以前、いなほ銀行京急川崎支店、雑色支店、梅が屋敷支店、平間支店等の各窓口で、私が「貴行の金利の説明書に切り捨てという記載しかないが、定期預金が50万円1口より30万円と20万円の2口のほうが、受取額が多かったことがある。つまり切り捨てばかりでなく、利子に対して切り上げや四捨五入が発生することがないか」と尋ねたが、全員が「利子計算の端数は切り捨てであり、利息の計算に切り上げはない。だから定期預金で口数を分けて受取り利息が増えることはない」と回答した。

2. 2015年10月26日ごろ、平間支店「お客さまサービス課」の女性課長に電話したとき、以下のことを私が伝え、女性課長がその考え方に間違いがないことを確認し、「行員をきちんと教育する」ことを約束した。
電話の確認内容：『年利0.01%では5万円の定期預金は年利5円から税金約20%を引かれて受け取りが4円になる。1万円の定期1口だと受け取り1円。よって、定期預金は5万円1口よりも、1万円5口のほうが受け取る利息が1円、つまり20%多くなるという認識であっている』
3. 2015年10月26日 午前1時6分ごろ、梅が屋敷支店の山田課長に、電話で女性課長と確認した利子に関する内容をメールで送信《資料③》。
4. 2015年11月12日 梅が屋敷支店において山田課長と副支店長と面談
5万円1口で預けると4円しかもらえないけど、1万円5口だと5円もらえるということを「システム部にも確認し、結論としては小倉様の認識で間違いない」（※注：録音あり）との回答を得た。

IV. いなほ銀行の定期預金に関するシステムの欠陥の事実と経緯

1. 梅が屋敷支店・山田課長の説明によれば、いなほ銀行の定期預金システムは内部的にログが9999件までしか保持できないとのことである。内部的なログは記帳時にクリアされる。申立人(甲)小倉和人は、定期預金をいなほ銀行・梅が屋敷支店の口座に約250口保持している。ほとんどが1か月満期であるため、年間3000件のログが発生しているとのことである。現在すでにログが数千件ほど蓄積されているので、もし未記帳のままだと、2018年ごろに申立人(甲)の定期預金ログが9999件に達するらしい。

普通預金の場合は、もし未記帳が1000件あるときに記帳すると1000件すべてが印刷される。よってログを全てシステム内に保持する意味がある。しかし定期預金は、記帳時に未記帳分の数千件すべてが通帳に印刷されるわけではなく、預金口数の250件分だけが記帳される。よって顧客側からは250件の最新のログ以外は記帳されないので無意味なデータである。

2. 2014年秋、申立人(甲)小倉はいなほ銀行「各種商品に関するご照会・ご相談」の窓口(0120-3242-86)に電話し、定期預金の預金数に制限があるか問い合わせた。そして約款にもホームページにも制限数がないことを電話担当者と確認し、定期預金は「100件でも1000件でも大丈夫です」との回答を得た。
3. 2015年秋、山田課長から定期預金のログに関する面談の要請があった。そこで2015年11月12日の夕方、申立人(甲)は自由が丘支店に行って山田課長・副支店長と面談した。そこで山田課長より、システム改修が難しいという説明がおこなわれた。そして、定期預金の定期的な記帳をお願いされた。私は改修が難しいことは理解したので「システム改修が難しいことは理解した。しかし、私の定期預金はわずか250口しかなく、記帳時も最新しか記帳されないの、私にとって数千件のログは全く意味がない。よって、みずほ銀行のシステム部でデータを更新し、不要なログを削除してよいです。そうしてください。」との旨を回答した。

2015年11月12日 山田課長は定期預金ログのデータ更新案に対して「そういうことができないかシス

テムに聞いたが、仕組み上、対応ができない状況」（※注：録音あり）と回答した。

4. 2016年3月25日 本件で再面談の要請があり、梅が屋敷支店で山田課長と副支店長と面談

私は金融庁の「主要行等向けの総合的な監督指針 平成27年6月」の「III -3-7-1-2 主な着眼点 (3)システムリスク評価」の部分を印刷して持参し、両名に手渡した。

(3)-②には『システムリスク管理部門は、例えば1口座当たりの未記帳取引明細の保有可能件数などのシステムの制限値を把握・管理し、制限値を超えた場合のシステム面・事務面の対応策を検討しているか。』と記載されている。ここを指で差し、監督指針には「制限値を超えないように、顧客に定期預金の解約を依頼しろ」という記載はどこにもなく、超えた場合の対策の準備について指導されている。今回の件だと、監督指針に従っていればログが1万件という制限値を超えた場合のシステム面・事務面の対応策を、いなほ銀行が検討しているはずなので、制限値を超えた場合にその対応をすればよいだけではないか」と申し上げた。

すると山田課長は「システム上の制約ですぐにはできない」（※注：録音あり）と回答した。

5. 3と4の矛盾の確認

山田課長は2015年11月12日には「対応ができない状況」と、対応が不可能なような説明をしたが、2016年3月25日では「すぐにはできない」と対応が可能な説明になっており、正反対の内容になっている。よっていずれかの説明が虚偽である。メガバンクの「いなほ銀行」が、銀行業務の基礎である「定期預金」に関しては、金融庁の「監督指針」に従って事前に対策案を策定しているはずである。もし仮に対応策の検討が漏れていたとしても、社会通念上、2018年5月までの2年間は十分に余裕のある時間である。

V. いなほのインターネットバンキングシステムの定期預金預け入れ妨害の仕組みの事実

いなほのインターネットバンキングシステム「いなほダイレクト」では、同じ金額の定期預金を2件以上連続でつくろうとするとエラーとなる。《資料④》

よって2件目の預金のときはわざわざ「いなほダイレクト」でログアウト操作を行い、再びログインしてトップメニューより1ステップずつ預け入れ操作を行う作業を強制される。

例えば夏のボーナスのうち60万円を20万円の定期預金3口を預金したい場合、連続でつくろうとするとエラーとなるので、1件成約するごとにログアウトするという操作を強いられ、大変な手間がかかる。

そしてもし1円でも多くの受取利息を得るために「いなほダイレクト」で4万円ずつ15口の定期預金を行うことは、想像を超えた多大な負荷を強いられるので、事実上このように分割した定期預金の預け入れを行うことが不可能となっている。

もし支払いにおいて同一支払先に同じ金額を振り込む場合は、間違った2重送金の可能性が高いため、ワーニングを表示することは理解できる。しかし定期預金では、同じ金額の定期預金を2件以上作成することは何のリスクも無いので本来は、ワーニング表示さえ不要である。それなのに「いなほダイレクト」はワーニングでOKを押し、さらに第2パスワードを再入力してもエラーとなり、あきらかに異常である。

VI. 申立人の主張

以上をまとめると以下の3項目に集約できる。

1. 私は当初、山田課長も上層部にだまされて「仕組み上、対応ができない」と回答したと考えていた。しかし、私が金融庁の「監督指針」を持ち出すと「すぐにはできない」と前言をすぐに翻したことから、たんに面倒くさいからシステム対応を避け、客の定期預金の件数が増えないよう、銀行ぐるみで虚偽の説明を行っていることを理解した。
2. インターネットバンキングで、複数の定期預金の締結を妨害するような仕組みをわざわざ装備している。
3. 2015年10月、定期預金は分割して預けたほうが、受取利息が多いことを梅が屋敷支店の山田課長にメールした。そしてその確認を口頭でおこなっている。山田課長は本店の苦情担当部署と頻繁にやり取りをおこなっている。また2015年10月、平間支店の教育の担当である「お客さまサービス課」の女性課長も電話で「きちんと教育する」と約束しているながら、2016年3月28日時点でも平間支店を含む各支店でまったく周知徹底されていないことが判明した。

以上よりいなほ銀行は定期預金の件数が1万件になることを恐れており、窓口で顧客に虚偽の説明を行っている。またネットバンキングの定期預金システムに口数が増加しないような仕組みを装備し、銀行ぐるみで定期預金のログが1万件を超えないように努力していることを確認した。

金融庁の「監督指針」の先頭に「預金者保護」が明記されている。本来は、定期預金を分割した場合は受取利息が20%増えるという事実とその短所を説明した上で、顧客に定期預金をまとめて預金するか、分割して預金するかを選択させるべきである。積極的に脱税指南をしろとは言っていないが、客の質問には正確に回答すべきであり、ウソの回答をおこなってはいけない。

もともといなほ銀行は、定期預金の金利が期間や金額で高くなるように設定されていた。300万円未満1年では0.025%で、1000万円以上10年では0.17%であった。この場合だと、税金の20%を支払っても分割するよりも1000万円をまとめて預けたほうが受け取り利息が多くて、全く問題がなかった。ところが2016年3月に突然すべてのケースで定期預金の金利を一律0.01%にした。そのため、「分割して預けても1000万円を1口であずけても受け取る利息は同じ」という説明が虚偽となるようになった。

なお、申立人（甲）が妻に現在の30万円の定期預金を分割するか確認したところ、面倒だから現在のままでよいと回答された。しかし母に1000万円の定期の利息は現在のままで1年に約800円だが、定期預金を4万円ずつに分割したら利息が1000円になるのでどちらを選択するか確認したところ、1度手続きすれば現在よりも毎年200円ずつ増えるのだから、分割する手続きを行いたいという回答を得た。

本件は、2015年4月12日にいなほ銀行の頭取宛に投函した手紙が発端になっており、いなほ銀行本社の「苦情担当部署」が指揮をとっているらしい。不正事項の告発の窓口も「苦情担当部署」となっている。その「苦情担当部署」が先頭だって虚偽説明という不正の指示をしているのである。

VII. 定期預金のまとめ要望に対する私の譲歩の事実

いなほ銀行にいくつかの提案をおこなった事実を補足する。

- ・2015年11月12日に、私が通帳を平間支店に預け、平間支店で毎月記帳するなら、2018年5月まで

に定期預金をまとめてよいと提案した。しかし2016年3月25日に山田課長経由で申し出を拒否された（※注：録音あり）。

・2016年3月25日に、私が山田課長にローンの借り換えをお願いした。そのときの借り換えの手数料は、定期預金を全解約して用意すると提案したが、申し出を拒否された（※注：録音あり）。

5. 「②保有個人データの開示請求拒否」に関する申し立て

I. 事実1

1. 2014年9月8日(月)9時ごろ、申立人 小倉 和人(甲)の父は「いなほ銀行 平間支店」に行き、平間駅 ATM で3万円を引き出したときの本人の映像の開示を求めた。平間支店行員は各種確認し40分ほど経過して「駅のATMは本店の管轄なので何もできない。何もできないので警察に行ってほしい。」と回答し、映像の開示を拒否した。
2. いなほ銀行の平間駅 ATM は無人であり、母店は平間支店と公示されている《資料⑤》
3. 申立人(甲)と父は、いなほ銀行・平間支店に口座を保持する預金者である。
4. 申立人(甲)の父は2014年9月5日(金)18時ごろ、いなほ銀行の平間駅 ATM で3万円を引き出す操作をした。
5. 申立人(甲)は9月5日(金)21時ごろ、3万円がサイフにないことに気が付き、3万円を置き忘れた可能性があるので、自分が3万円を持っていったのか、それとも3万円を置き忘れたかを知る必要が生じた。
6. 2014年9月9日(火)、平間支店に「ATMのフタが開いた瞬間」の写真と、「女性がお金を取った瞬間」の写真の2枚が送付され、その写真を平間支店の行員が受領している。申立人(甲)と父は9月6日(土)にいなほ銀行のコールセンターに電話で問い合わせを行ったので、コールセンターから連携を受けた本社部署が9月7日(月)に写真を印刷して発送を行ったようである。

II. 事実2

1. 2015年10月ごろから父に軽度の認知症の症状がはじまった。
11月に父が通帳を記帳したとき、11月7日(土)付けの10万円の引き落としの記録が父の目にはなかった。すると目を吊り上げて「誰が盗った?」と鬼の形相で母や私、妻へ詰問をはじめた。
2. 私は警察署に電話して1年前に担当してくれた刑事に相談した。
しかし「認知症の場合、警察は動けないのです。」と、防犯カメラの開示対応を断られた。
3. 2015年11月12日(木)、私は「梅が屋敷支店」で山田課長・副支店長に、父が11月7日(土)にATMでお金を引き出している映像の公開を懇願した。それを父に見せたかったからだ。
しかし『当行の内部規則で、防犯カメラの映像は警察経由でしか公開できない』と拒否された。

私は以下のことを訴えた。

・認知症の場合、警察が動いてくれない。私も父も「いなほ銀行」の顧客である。

・「お客様第一」の「いなほ銀行」が、顧客が自分の映像の公開をお願いしているのに公開できないのはヒドすぎる。

・禁止事項とは、誰かの権利が侵害されるから禁止されているはずだ。

映像の公開をして、誰の権利が侵害される？何ため、誰のために映像公開を禁止する？

・この数日間、家族全員がギスギスしている。父に自分が10万円を引き出している動画を見せれば父が安心できる。私や、母・妻も父の疑いが晴れてみんな幸せに暮らせる。

しかし山田課長から「梅が屋敷支店でも同じようにカメラ映像の公開の相談があります。しかし、みなさまにお断りしているのです」と言われて、開示要請を拒否された。

4. 父が12月5日(土)に死んだ。最後の言葉が「10万円盗ったの、誰だ？」だった。
「家族が10万円盗った」と恨みをもってこの世を去ったことを大きく遺憾に感じている。

III. いなほ銀行に映像の開示義務があることを裏付ける資料

(1)「個人情報の保護に関する法律」(通称:個人情報保護法)第25条は以下の通りであり、速やかな当該保有個人データの開示が義務付けられている。

『個人情報取扱事業者は、本人から、当該本人が識別される保有個人データの開示(当該本人が識別される保有個人データが存在しないときにその旨を知らせることを含む。以下同じ。)を求められたときは、本人に対し、政令で定める方法により、遅滞なく、当該保有個人データを開示しなければならない。』

(2)金融庁の「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン」(平成21年11月20日金融庁告示第63号)第15条の以下の条文でも同様に速やかな当該保有個人データの開示が義務付けられている。また、書面以外の交付も認めている。

『金融分野における個人情報取扱事業者は、法第25条に従い、本人から、当該本人が識別される保有個人データの開示を求められたときは、本人に対し、書面の交付による方法(開示の求めを行った者が同意した方法があるときは、当該方法)により、遅滞なく、保有個人データを開示しなければならない。』

(2)いなほ銀行の「個人情報の保護に関する法律に基づく公表事項」は以下で公開されている

《資料⑥》

URL: http://www.mizuhobank.co.jp/privacy/customer/kohyo_jiko_03.html

以下抜粋

(3)開示等の求めに応じる手続

○申出先

お取引のある当行本支店

○申出方法・提出書類等

当行所定の「保有個人データ 開示依頼書」に必要事項をご記入のうえ、下記の本人確認書類等を添えて、お取引のある当行本支店にご持参ください。

(4) 日本銀行の「日本銀行における保有個人情報の開示請求に係る手数料および電磁的記録の開示の方法に関する定め」には「2. ビデオテープ又はビデオディスク、 3. 電磁的記録 (1)用紙に出力したものの閲覧」と記載されている。[《資料⑦ 2/2》](#)

URL: <https://www.boj.or.jp/about/services/kojin/kojin05b.pdf>

IV. いなほ銀行が「個人情報保護法違反」である主張

9月9日(火)に支店に写真が届いていたことから、いなほ銀行では写真やビデオも当該本人が識別される保有個人データに該当することは明白。したがって今回のケースでは、私が映っている写真は上記Ⅱの各資料から、いなほ銀行が私に開示する義務がある。そしていなほ銀行が開示等の求めに応じる手続場所を「お取引のある当行本支店」と定めており、ATMに所管が「平間支店」と明記されているのだから、平間支店行員の「駅のATMは本店の管轄なので、何もできない。」との回答自体がいなほ銀行の規則にも反している。また開示を拒否したことは「個人情報保護法」と、金融庁の「[個人情報保護に関するガイドライン](#)」の「遅滞なく開示しなければならない」という条文に違反していると主張するものである。

6. 「②保有個人データの開示請求拒否」に関する申し立て 補足

I. 事実1 ATM置き忘れ時映像開示拒否の詳細履歴

- 2014年9月5日(金) 18時ごろ、私の父はいなほ銀行の平間駅ATMで3万円を引き出す操作を行った。その後、同日21時ごろ 横浜で自分のサイフに3万円が無いことに気が付くが、引き出し操作の後に3万円をサイフに入れたのか、それとも置き忘れたのか覚えてないため、「置き忘れの盗難」と「横浜までの経路で3万円を落とした」という2つの可能性が発生した。
- 2014年9月6日(土) いなほ銀行コールセンターへ電話連絡し、操作日時と伝票番号を伝えた。するとその担当者より「その取引は確認できた。お金が機械に戻った記録はないので、誰かが持ち去っている。防犯カメラの映像確認依頼は担当の平間支店の窓口か、警察に行つてほしい」と言われた。
私は『「父が置き忘れて誰かが持ち去った」のか、それとも「父がお金を持っていったか」、だけでも確認いただけないか。お金を持っていったのなら遺失物として届けるし、置き忘れて誰かが持っていったのなら、刑事事件として警察に届けるので、最初の切り分けをしたい』と伝えたが、同じ回答だった。
- 2014年9月8日(月)、当該ATMの管理担当支店の平間支店に行つて、父がATMで3万円を引き出したとき映像の開示を求めたところ、行員がいろいろ調べたが40分ほど経過後「駅

のATMは本店の管轄なので、何もできない。何もできないので、警察に行ってほしい。」と最終回答され、映像の開示を拒否された。

また、映像の開示を拒否する根拠を聞いたが「内部規則がある。その規則は公開できない」といって、根拠となる規則の開示や規則の説明も拒否された。

仕方ないので、同日そのまま平間所轄の警察署の刑事課に行って届けを行った。

4. 9月5日(金)の夜はJRに事故があつて東海道線・京浜東北線の本数が減り大混雑していたので、父は平間駅から横浜駅へ迂回して移動したため、途中、3駅で下車した。所轄の警察署から連絡を待っている2週間の間、自分が3万円を落とした可能性もあるので、毎日のように5駅の拾得物担当者と各駅の近くの5軒の交番に電話で確認した。
5. 2014年9月20日(土)に平間所轄の警察署から以下の電話連絡を受けた。
 - ・映像が18日木曜日にやっと届き、ようやく確認できた。いなほ銀行がこんなに遅くなるとは思わなかった。
 - ・映像では、あなたはお金を取らずに去り、直後に来た年配の女性がお金を持ち去った。もしその人がATMを操作するか、パスモで改札を通過していればその記録から捜査をすすめることができるが、その人はそのまま階段を上がっていったので、操作は難航するかもしれない。
 - ・警察署に来れば、その映像をお見せできる。2週間経ってようやく「置き忘れの盗難」と確定できたわけである。
6. 2015年4月12日に、いなほ銀行の頭取に手紙を郵送し「いなほ銀行の平間支店が映像の開示拒否をし、警察に行けと追い払われた対応」が不適切であり、父が2014年の9月6日から20日の2週間も苦しみ、7か月が経過した2015年4月12日においても対応に強い怒りが残っていることを伝えた。
7. 2015年4月20日 梅が屋敷支店の山田課長が同行し、私が平間支店に訪問し、平間支店「お客さまサービス課」の女性課長と面談した《資料②-4》。そして以下の回答があつた
 - ・40分もかかったことは改善の余地がある。
 - ・しかし開示を拒否して警察に行けと追い払ったことは、いなほ銀行内の内規に従っただけで、適切な行為である。そして今回の件でこの規則を見直すようなことはない。
 - ・ATMビデオ映像の他に、ATMのフタが開いた瞬間の写真と、お金を取った瞬間の写真が撮影されており、開示拒否の2014年9月8日(月)の翌日の9月9日に平間支店に写真が届いていた。コールセンターが9月6日(土)の電話連絡で手配したらしい。
 - ・当然その写真も内規で顧客に公開はできず、警察からの請求の場合のみ開示できることになっている。
 - ・私が「内規は非公開なので、私が確認できない。その内規が間違っているかもしれないので諸法令と照らし合わせたいので見せてほしい」旨を申し出たが、内規なので顧客に見せることはできない、と内規の開示も拒否された。

8. 2015年11月12日 梅が屋敷支店において、山田課長、ならびに副支店長と別件で面談したとき、認知症関連の場合は警察も捜査をしないので、防犯カメラに対するいなほ銀行の対応はひどすぎる、とあらためて抗議した。
9. 2016年3月25日 梅が屋敷支店において山田課長と副支店長と別件で面談したとき、防犯カメラに対するいなほ銀行の対応は今でも腹がたっていると伝えた。
山田課長は「小倉様がまだ納得されてないことを伝えておきます」とのみ回答。
私は、3回の面談とも平行線をたどっているのでやむをえず「金融庁に申し立てる」と伝えた。

II. 認知症開示請求 事実2の補足

金融庁のガイドライン第24条に「個人の権利利益を保護するため必要があると認めるとき」という部分記載がある。

ATMや預金引き出し時の映像写真の開示を勧奨することは、社会問題になっている認知症の増加に対しても以下の通り大変に有意義である。

現在、認知症の有病者数は500万人前後である[《資料⑫》](#)。ちなみに私の父も認知症を発症していた。当時夕食を食べたばかりなのに「夕食はまだか？」と聞いたり、自宅にいるのに「ワシの家じゃない」と騒いだりなどの症状がみられた。死の直前は被害妄想の症状が激しく、自宅において「お金を取った」、「預金を勝手に引き出した」と思い込んで、家族に対して突然怒り出すこともあり、そのたびに父を含む7人の家族が陰悪な雰囲気になった[《資料⑬》](#)。

もし、認知症者が「家族が預金を勝手に引き出した」と思い込んで家族に文句を言ったとき、銀行の窓口で認知症者が自分で預金を引き出している写真やビデオ映像を閲覧できれば、認知症者と家族に平穏が訪れ、各家族個人の権利利益を保護することになるに違いない。

当然開示に必要な実費の手数料は、いなほ銀行に支払う。

主要3銀行のホームページに掲載の開示請求を確認したところいなほ銀行が最も分かりにくい[《資料⑱》](#)。いなほ銀行全体として個人情報保護法への意識が低い。また日本銀行の映像開示手数料[《資料⑦1/2》](#)は300円なのに、三井住友の1080円、三菱の6480円、いなほの1620円は割高な感じを否めない。

今後は認知症問題を念頭におき、他行のATMの映像開示請求に対しても柔軟な対応ができるよう金融庁がご尽力くだされば、望外の喜びである。

III. 金融庁の対応の例

金融庁では「情報公開条例」にもとづいて、「情報公開閲覧窓口」が設置されている。

先日、金融庁内が保有しているかもしれない文書について「情報公開閲覧窓口」に電話をかけたところ、金融庁の担当官の方に内容を聞かれたので、いなほ銀行の2014年3月に私が被害を受けた事件の概

要を説明し、その報告文書が届いていれば閲覧したい旨を伝えた。

すると、調べて電話で連絡して下さるという。

私は「父と二人でいなほ銀行に警察へ追い払われた」ことを思いだし、今回もまず文書の有無を確認するために金融庁の「情報公開閲覧窓口」まで出向く必要があると思っていた。ところが、監督官庁の金融庁は電話で有無を調べて下さるという。想定外の言葉に、大きく驚き感動した。

いなほの ATM 画像非開示について言えば、開示請求のために、まず「ATM のフタが開いた瞬間の父の写真」と「お金を取った瞬間の父の写真」の有無は電話で知らせてくれてもいいのでは、という考えをますます強めた。

IV. いなほ銀行の「保有個人データの開示請求拒否」で得をした人、迷惑を受けた人

9月8日(月)に父と平間駅管轄の警察署に行ったとき、「私が ATM からお金をもって行ってその後落到したのか、盗難なのか分からないです。もし盗難でないときは、すみません」と言ってお願いした。そのためか警察も捜査の優先順位を下げたようで、回答が2週間後の9月20日(土)になった。

9月9日(火)に両方の写真が平間支店に届いていた。つまり前日の9月8日(月)には発送前の写真が本店にあったのであり、印刷しなくても画面でも確認できたと推定できる。もしいなほ銀行の行員が『「ATM のフタが開いた瞬間のあなたの写真」は存在するので、いなほの「開示等の求めに応じる手続」を行って手数料を支払えばお渡しできます。しかし「お金を取った瞬間」の写真にはあなた以外の人が映っているので、お渡しできません』と回答していれば、この時点で盗難事件と確定でき、警察にも「盗難の刑事事件」と自信をもって依頼できた。その場合は警察の対応も早まり、場合によっては犯人の逮捕もできた可能性もある。

なによりも、私と父が2週間も悶々とした日々を送ったり、父が毎日、5 駅と交番に電話の問い合わせを行ったりしなくて済んだ。

金融庁ガイドラインには「開示の求めを行った者が同意した方法があるときは、当該方法」とあるので、私が「電話で教えて」とお願いすれば、月曜日に窓口で受け付け、月曜日から火曜日に電話で回答をもらってもいいはずである。

金融庁の「監督指針」の先頭に「預金者保護」が明記されている。

しかしいなほ銀行の対応は、預金者をないがしろにし、ATM から3万円を持ち去った犯罪者を保護する行為であった。駅や交番にしつこく問い合わせを行ってご迷惑をおかけした。

また本申し立て長文となり、ご多忙な中、この申し立ての対応をされている金融庁の担当者殿にも申し訳ない気持ちで一杯である。

金融庁は法令順守を奨励していると理解しているが、個人情報保護法という「法」ならびに金融庁のガイドラインという関連法令、そしていなほ銀行の定める手続き規則をも無視した平間支店、ならびに間違った対応を是認し、擁護している本社の関連担当部署全員を含めたいなほ銀行全体に対して強く厳罰を望むものである。

7. 「②保有個人データの開示請求」(ATM のビデオ等) の実務面での提言

映像の開示に関する実務面の提言を行いたい。

・将来的には、他の金融機関の ATM で引き出した場合の映像開示も実行されるべきであると考ええる。お金を引き出すことは本人の認証が実行されたという前提が存在するから、異なる金融機関であっても開示義務の対象となるためである。そしてその場合は、ATM を管理する金融機関の本支店で対面にて映像の提供を行うべきであろう。セブン銀行やイオンの ATM など、実店舗が存在しない銀行の映像の提供は、ATM が設置されている店舗のレジやサービスカウンターにおいて、金融庁監督下の金融機関の代理としての業務という前提で行うことになる。

・基本的には「ATM のフタが開いた瞬間」の写真と「お金を取った瞬間」の写真の 2 枚が提供されれば十分であると考ええる。どうしてもビデオ映像の開示が必要な場合は、請求者以外の人物のマスク処理の実費を考慮すれば数千円の請求が発生してもやむをえない。しかし警察に提供する場合はマスク処理が不要なので、ビデオ映像の開示請求に対しては警察に行く選択肢を提案することには賛同する。

・受け渡しのときは必ず、提供写真と本人を対面確認し、もし他人も写っている場合はマスク作業が必要となる。マジックの墨塗りだとインクを洗浄することが可能なので、顔部分に対して砂消しゴムやヤスリのような器具で物理的に削ることが望ましいと考える。

8. 2014 年の「総会屋問題」行政処分について

総会屋問題に対して、2014 年 1 月 17 日付でいなほ銀行は「業務改善命令(金監第 2784 号)に基づいた業務改善計画」[《資料⑨》](#)を公表したが、私はこの文章と、いなほ銀行の改悪に驚いた。

改善計画に行動規範を見直したと記述があるので、変更点を調べると反社会的勢力への文章は確かに増えたが、「2.お客さま第一主義の実践」の「実践」という文字が削除され、「2.お客さま第一」にグレードダウンしていた。そして「実践」という文字の削除に即応したかのように、改善計画発表の 1 か月後の 2014 年 2 月 9 日に、これまで無料であったコンビニ ATM 手数料が有料化された[《資料⑩》](#)。既預金者冷遇のはじまりである。

a) おかしな住宅ローンの優遇金利の是正検討のお願い

反対に、新規預金者の住宅ローンの金利はますます低くなり、0.625%まで低下した《資料⑩》。店頭表示金利が2.475%なのでちょうど25%、つまり4分の1である。私は当時いなほ銀行に2000年から2015年まで住宅ローンを返済しており、金利は店頭表示金利の2.475%であった。

この構図は既契約者の通信料金を新規の携帯電話契約募集費に穴埋めしていた2015年までの携帯電話事業者の構図そのものではないか。

15年も取引のある既存の預金者はATM手数料を暴力的に有料化して事実上の値上げを強行された。さらに住宅ローンの返済は店頭表示金利の高利で搾取されて続けた。ところがこれまで他行の顧客であった赤の他人には店頭表示金利のわずか25%の金利でいきなり優遇している。これが「監督指針」の「預金者保護」なのだろうか。

この「預金者保護」とは「既存の預金者は保護対象外」で、「新預金者を優遇しなさい」という意味なのか！？

b) 企業風土改善の虚偽について

業務改善計画に『(5)企業風土の改善 ①「いなほの企業行動規範」の見直しによる意識向上』と『役職員全員の更なる意識向上を図りました。平成25年12月実施済』との記載がある。

金融庁がいなほ銀行の検査をするとき、ぜひご確認願いたいことがある。複数のいなほ銀行の行員にいなほの企業行動規範の5項目を認識しているかの確認である。私が質問したときは、たった5項目をだれも回答できなかった。

2010年1月に倒産した日本航空(JAL)が奇跡の再建を行い2012年9月に再上場した。

JALでは約40項目の「JALフィロソフィ」《資料⑪》を全員が記憶しており、朝礼で唱和し、定期的な勉強会を開いて意識向上を図り、それが奇跡の再建につながったことは周知の事実である。

いなほ銀行の総会屋問題と業務改善計画はJALの再上場の直後におこっているので、JALを見習って5項目の「いなほの企業行動規範」を「役職員全員」が暗記し、総会屋という不祥事に対して、朝晩全員で唱和していると思いついでいた。

ここで業務改善計画に記載の実施済日付の平成25年12月ごろにどのようなことを行ったか具体的に質問してみた。平間支店「お客さまサービス課」の女性課長は当時銀行に在籍していたが、いなほの企業行動規範について何もやってない(《資料⑬》1 ページ目3分の2付近)と回答した。私は「役職員全員の更なる意識向上」と明記された文書の成果にあきれた。梅が屋敷支店の山田課長は「1.反社会勢力に関する研修を行った」「2.新行動規範の新手帳が配布された」と回答した。

次に、業務改善計画に記載の『いなほの企業行動規範の見直し』について、どのように見直されたか変更点を認識しているか質問した。しかし梅が屋敷支店の山田課長、副支店長とも回答できなかった。私が2015年11月12日に「いなほの企業行動規範」の新・旧比較表を渡すと、そのときに初めて変更点を認識したようだった。

以上の通り私は面談や窓口において、「実施済」であるはずの「役職員全員の更なる意識向上、根本的

な意識向上や企業風土の改善」を感じる事が、全くできなかった。

もし金融庁でも、いなほ銀行の総会屋問題処理が不完全と感じるなら、今度こそ JAL が「JAL フィロソフィ」に取り組んだことをそのまま勧奨していただきたいと切に願う。具体的な例をあげるなら、例えば「いなほの企業行動規範」の5項目と各明細の暗記、毎朝の朝礼時の唱和と毎日2,3人の抜き打ち唱和テスト、各行員が日常業務において行動規範と自分の行動が合致してほめていること・反省したことの毎週あるいは毎月の定期的なレポーティングである。

9. 2008年の「個人情報保護法違反」の行政処分について

平成14年から平成28年の14年間、主要行の中で「個人情報保護法」に関して金融庁から行政処分を受けたのは「いなほ銀行」だけである。それは平成18年、西暦2008年4月25日の1回だけであった(《資料⑱》)。このときいなほ銀行も同日付けのニュースリリースを公開している《資料⑳》。時期は不明だが、ホームページの「いなほの企業行動規範」にも「あらゆる法令やルールを厳格に遵守」と明記して法令の遵守を宣言している《資料㉑》。

銀行法に関する主要行の行政処分が48件なのにどうして「個人情報保護法」がわずか1件なのか不思議に思って、私なりに考えてみた。

そして「個人情報保護法」は、要約すれば①適切な保護・管理、②適切な開示、③依頼による誤情報の訂正・削除、のわずか3項目のようであることが分かった。「銀行法」は難解で私には具体的なことがさっぱり分からないが、「個人情報保護法」の「法令遵守」に必要な「法」はわずか3項目、そして「令」は25条から構成されている分かりやすく親切な「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン」が提供されている。だから他の主要行が「個人情報保護法」の行政処分をうけることがないことも納得できた。

「世界平和」と何万回も写筆したり叫んでも戦争が無くならないように、ただ「法令遵守」と言ったり公開しただけで「法令遵守」が実現できるわけではない。当たり前だが最低限、遵守すべき「法令」を一人一人が勉強し、できればその法の精神まで勉強することによって初めて「遵守」への道が開け、また行政処分の反省の一步となるはずである。

ところが今回の申し立ての映像開示拒否の問題において複数の行員と対話してみて、「いなほ銀行」の行員の誰もともに「個人情報保護法」と「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン」を学習してないと感じることが何度もあった。

《資料㉑》には「法令遵守云々に関する業務改善計画（実効性確保に係る責任の分担の明確化を含む）を平成18年5月25日までに提出し、直ちに実行すること。」の旨が記載されているが、その10年後の現在がこのような結果になっているのなら、結果として実効性が全く確保されていないと言わざるをえない。この発表は立派な文章であるが難解な表現を使っているため、残念ながら肝心の行員が内容を理解できず、そのため何もできなかったのではないだろうか。

10. 不当表示防止法の視点による、いなほ銀行のホームページの表示に関して

いなほ銀行が総会屋問題のあとに公開した、平成26年1月17日付「平成25年12月26日付業務改善命令（金監第2784号）に基づいた業務改善計画の提出について」の6ページに以下の記述がある[《資料②2/2》](#)。

3. (1) 本部における重要な報告時等の二重チェック態勢の整備

金融庁検査対応等における重要な事実に関する報告、行政庁等への重要な報告

つまり金融庁などの報告は二重チェックを行うが、裏を返せば顧客に関しては重大であっても二重チェックはせず、そのような態勢・体制がないということである。

このようなことがメガバンクでありうるか何度も考えてみたが、私がいなほ銀行で経験した以下の3例だけでも、遺憾ながらこの珍説の現実性を十分に裏付けることになった。

- ・平成28年4月17日付け提出の《別冊資料(a)》内の[《資料2》](#)（平成28年4月30日付）において、口座に十分な残高があるにもかかわらず、いなほ銀行で管理表の確認もれがあり、住宅ローンの延滞処理が誤実行されている。二重チェックがあれば、容易に防止できていた。

- ・このとき「[信用情報に延滞報告しない](#)」と明記しているが、《別冊資料(a)》の《資料3》（2015年4月8日（平成27年）付）において、無実の預金者を信用ブラックリストに掲載し、他行でのローンの借入れ審査に支障が発生した。これも二重チェックすべき事案であったと考える。

- ・また、《別冊資料(a)》3ページにおいて「この対応に激しい憤りを感じている。「小倉が怒っていたことを伝えておいてほしい」と平間支店の窓口で怒りの意志表明をしているにもかかわらず支店としてそれ以上の対応が無かったので私がそのまま退店している。今考えれば、この時も上職者を出して行員の対応に問題がなかったその場で二重チェックの対応がされるべきであったと考える。

「いなほ銀行」は「基本理念」「行動規範」の両方に「お客さま第一」を標榜し[ホームページ](#)でも公開しているにもかかわらず、実態は「金融庁と自分らが第1・第2で、顧客は3番目以下」であることが明らかである。

また「基本理念」では、以下のように実態とかけ離れた虚偽の表示が不当に継続されている。

[《資料③》](#)。

- ・お客さまの視点を大切にし、グループの英知を結集した最適な商品・サービスを提供する。
- ・お客さまのニーズを敏感に察知し、速やかに行動に移すことで、お客さまにとって最適な商品・サービスを、迅速、かつ、正確に提供します。
- ・お客さまと社会の声に誠実に耳を傾け、いかなる困難も乗り越え未来を切り拓いていく情熱を

持ち、最後まで責任を持って行動する。

金融機関は「サービス業」であるが、実際に提供できてないサービスを断定形で列挙していること自体、偽装表示ではないかとさえ思える。

あるいは、世界的にも有名なメガバンクだから、自分らは間違えるはずはなく、絶対すべてにおいて正しいので二重チェックも不要、いつも最上のサービスを提供しているのでお客様も大満足だと勘違いしてないだろうか？

11. 文藝春秋5月号 森長官の「金利競争よりも顧客の声を聞くべきだ」[《資料⑭》](#)

もし各家庭が各支払を銀行口座引き落としで行えば、銀行に手数料収入が入る。

しかし支払を「クレジットカード払い」で行えばポイントが付与される。そのためポイントが付かない銀行口座からの引き落としは減少していると考えられる。だが残念ながら、クレジットカード会社は断片的な支払情報しか蓄積できない上に収入の把握ができず、しかも支店窓口が無いのでトータルな金融サービスは期待できない。

それに対して既存銀行は窓口をもっており、かつ預金者の収入の把握が可能である。そして公共料金や通信費、習い事等の各などの支払いが口座引き落としなら、その家庭の収支の全情報を把握することが可能である。ここで「ビックデータの活用」というITテクノロジーを用いればまさに預金者のホームドクター[《資料⑭-\(b\)》](#)のようなアドバイスが可能となり、その預金者に対して精度の高いファイナンシャル・プランニングを行うことができる。つまり銀行と顧客との関係が深まり、金利等に左右されず利益が安定することができ[《資料⑭-\(d\)》](#)、さらに最適な金融商品を提案したり、老後資金の相談にのったりなどで新たなビジネスチャンスができる。

以前、いなほ銀行では、公共料金の銀行口座の引き落としや積み立て、財形貯蓄、投資信託などにも金額に応じて「マイレージポイント」と称するポイントを付与していた。私は毎年12000円から18000円程度のUCギフトカードをもらっていた[《資料⑯》](#)。この額のギフトカードを毎年もらえばポイントを狙った「クレジットカード払い」の必要が無いので、各支払いはクレジットカードを使わず、全て銀行での自動口座引き落としで支払っていた。

しかし、いなほ銀行は2008年12月にこの「ポイント制度」を廃止した。

最近、銀行がサラ金会社と組んだヤミ金のようなことを行っているというニュースが報道されたが[《別冊資料\(b\)》](#)、2008年ごろは系列のクレジットカード会社を利させるため、毎月の支払いをクレジットカード会社にシフトさせる意図でいなほ銀行はポイントの廃止を行ったのではなかろうか。

クレジットカードで高利のリボルビング払いにしたほうが、グループ全体としての利益が上がるからである。ポイント制度の廃止は今でも残念に感じている。

健康であった父が風邪を引いて肺炎で入院し、死んだのはわずか2週間後のことであった。突然の死亡ではあったが、私たち6人の家族は全員で病院の医師と看護師にお礼を言った。みんなが普段から懸命に父をケアしている姿を見ていたからである。

もしスタッフに誠意を感じていなければ、お礼どころか病院と貯金が底を尽くまで医療裁判で戦ったであろう。

誠意を感じたから、死を超克してなお「ありがとうございました」と言えるのである。

もし「いなほ銀行」で、そのような誠意を感じたなら、1年8か月も怒りを持続するどころか、すぐに完了していた事案である。

いなほ銀行の定期預金の金利はつい数か月前までは最高で0.17%であった(ネットで10年1000万円以上の場合) [《資料⑰》](#)。それが現在は17分の1の0.01%である [《資料①》](#)。

逆に、他行からいなほ銀行に借り換えた新参者の住宅ローンは0.625%の超優遇金利である。何年もいなほ銀行と取引のある既存の顧客は2.475%の金利を払っているのに。

当然、既存の顧客は嫉妬の混ざった憎悪と理不尽な仕打ちに対する恨みの視線をいなほ銀行に向けるだろう。わずかな新規顧客を取り込むために、多数の既存の顧客が反感を持つことに対して、「ヤバイ」という感覚がいなほ銀行の行員には無いのだろうか。とんでもない「お客様目線」の軽視 [《資料⑭-\(c\)》](#) である。

12. いなほ銀行内懲罰人事抑制のお願い

金融庁には、①「顧客への虚偽説明」に関しては、いなほ銀行に懲罰人事をおこなわないようご指導することをお願い申し上げたい。そしてもし今回の申し立て関係者に出世以外の人事が発令された場合は、懲罰人事でないかチェックを願いたい。本件は2015年4月12日に「頭取」宛てに送った事務ミスの苦情手紙が発端となっているので、責任は受取人の頭取が負うべきだからである。

2015年4月12日にいなほ銀行頭取宛に投函した手紙を資料として追加する [《別冊資料\(a\)》](#)

今回の「行政処分申立書」は梅が屋敷支店は一切関係ない。むしろ、本店の苦情担当部署と平間支店の巻き添えにあい、さらには私と苦情担当部署の無理難題の調整に奔走していただき、とても感謝している。

[《別冊資料\(a\)》](#)1ページ目「1.信用機関のブラックリスト～」は梅が屋敷支店の2回目の事務ミスに関することであったが、私にとっては許容できる範囲であり、怒りや憤りという感情は無かった。またこの事務ミス問題に対して梅が屋敷支店は2015年4月14日(火)までの2営業日に対応を完了し、行員2名の丁寧な説明と誠意ある過分な謝罪があったので、その時点で問題は完全に終了した。

しかし [《別冊資料\(a\)》](#)の平間支店の父の防犯カメラ映像の「②開示請求拒否」に関しては、手紙 [《別冊資料\(a\)》](#)を苦情担当部署が取得して頭取に届けること無く各支店に対応を指示した。その対応が

問題を悪化させただけでなく、さらに「①虚偽説明」が新たな問題として顕在化した。私はいなほ銀行の「受け取り利息の計算はすべて切り下げ」という説明に虚偽があり、隠された真実があるはずと確信して置き忘れた3万円の一部でも回収するために1円でも多くの利子を受け取ろうと試行錯誤を行い、定期預金が9999口に増えたのである。

「②開示請求拒否」の問題は、2014年9月8日(月)の平間支店の行員の態度に対する私の「怒り」が発端となり、現在も苦情担当部署がどのような指示をしたか疑問に思っている。《別冊資料(a)》の手紙の内容は梅が屋敷支店の「事務ミス」と平間支店の「②開示請求拒否問題」が主内容で、宛先も一人である。よって私はこれらの事案も支店ごとに独立したものではなく「いなほ銀行」全体でワンセットと考えており、平間支店でも十分な説明と相応の改善案があることを期待して訪問した。すると、予想に反して平間支店がまるで「手のひらを返した」(参考《資料⑭-(a)》)かのような対応を行い、憎さが100倍増えたような状況となった。

「定期預金9999件」のシステム問題に対しては、いなほ銀行から「②開示請求拒否問題」に対する銀行の対応を改善するという連絡があるまでは協力しないつもりでいたが、真剣に対応している梅が屋敷支店山田課長に誠意を感じたので、2015年11月12日に私が譲歩して以下の提案を出した。

以下の条件で、2018年5月までに定期預金のまとめを実行して、協力すると。

1. 平間支店が毎月記帳する
2. 頭取からの平間支店への覚え書き

しかし遺憾ながら、苦情担当部署の回答は謝絶であった。

そして2016年3月25日の面談において、山田課長経由で伝言のあった苦情担当部署の新たな提案は「通帳は小倉の手元に置いたままにしておき、いなほ銀行が好きなタイミングで通帳を再発行して、定期預金のまとめも実施したい」というものであった。「再発行」は窓口で契約者が紛失届けを出してはじめて可能になるものであり、再発行した場合は手元の通帳が無効になる。通帳は証拠証券であるのに、いなほ銀行の苦情担当部署の理不尽な都合で私の手元にある通帳を勝手に無効にするなど、とんでもない提案である。その場でお断りした。

「②開示請求拒否」の件では、苦情担当部署はいなほ銀行の内部規則を固辞して一切の改善・見直しをしないと行って私に対して強硬な対応を持続しておきながら、自分らの「定期預金ログ9999件」システム問題には、内部規則を都合のいいようにネジ曲げ、顧客の手元にある通帳を無効にすることを平気で行う厚顔無恥な態度に、改めて強い怒りを感じた。

なお《別冊資料(a)》内の「資料2 2014/04/30 支店長からの手紙」の文章中にも虚偽の記載があった(《信用情報について》の下線部分)。この2014年である平成26年4月30日の手紙の梅が屋敷支店長名は「黒幕太郎」と印刷されている。そして黒幕太郎氏は、2015年4月1日に、苦情担当部署を管理している「苦情担当部署」の部長に異動している《資料⑮》。

《別冊資料(a)》の手紙は2015年4月13日にいなほ銀行に届いたのが、黒幕太郎氏が部長に着任した直後であり、申し立てている一連の出来事は黒幕太郎氏が部長として管理している時期の「苦情担当部署」の対応である。

いなほ銀行の一連の対応に、いつも不思議な違和感があった。ひょっとしたら黒幕太郎氏が私に対して《別冊資料(a)》の手紙に対する報復的な対応をしているのではないか？
これは、考えすぎだろうか？

13. 総会屋の恐怖

個人データの開示請求拒否から1年8か月が経過した。

正直、旧第一勧業銀行と総会屋との関係の事実、現在激化している山口組の抗争を聞いた時に恐怖を感じている。できるなら金融庁に伝えず、いなほ銀行と穏便に妥結したかった。

「[JAL フィロソフィ](#)」の「人間として何が正しいかで判断する」という一文を思い浮かべながら、印刷した「いなほ銀行の行動規範」を指さして説明しても、銀行ぐるみで①②のようなとんでもない対応を隠せず行ってくるので、その背後に潜んでいるものに恐れをいだき、とにかく不気味で怖かった。そのため、この1年8か月の間に何度も眠れない夜があった。

真っ黒な街宣カーが家の前にきて嫌がらせをしたり、いなほ銀行のハッカーに自宅のPCに違法ソフトを仕込まれて冤罪で刑務所にはいたり、勤務先の上司といなほ銀行の支店に出向くと行員から苦情を言われて勤務先を解雇されたり、反社会勢力関係の構成員に駅のホームに突き落とされたり、家族と旅行中に真っ黒な車が突進してきたり、といったいなほ銀行に関する悪夢を何度も見て、睡眠している時間さえ大変に苦しんだ。

願わくは、2015年4月12日に本件の苦情を送付した受取人の「いなほ銀行 頭取」の署名の入った謝罪文をいただきたいと思う。

14. 庶民の「銀行」への思い入れの深さに関するご理解のお願い

金融庁の監督対象は生保、損保、銀行、証券、貸金等多業種であり、年間の相談件数の公表数字や企業数も多く、私たち庶民には想像もできないくらい大変であると考える。

ところで上記の業種の中で、金融庁のみなさまは日本国民全体がどの業種について特段の思い入れがあるかご存知でしょうか。

回答は[《資料⑧》](#)の通り「銀行」である。特定の富裕層ではなく、庶民全体を母数としたとき、この「銀行」という業界に庶民が愛憎両方をともなった視線を注いでいることをぜひともご理解願いたい。

15. 希望のエピソード

2016年3月29日に夢見が崎支店で説明をうけた定期預金・資産運用の窓口担当者「花咲舞子」氏はすばらしい行員であった。

3月時点までの詳細な情報を丁寧に解説してくれ、それだけでも感心していたが、国債についても素晴らしい提案があり、とても驚いた。いなほ銀行も国債を販売しているが、花咲氏はいなほ証券の国債を薦めてきた。あとで両社の契約時の特典を精査したが、同額の1000万円の予算ならいなほ銀行よりいなほ証券で国債を購入したほうが明らかに顧客に有利であることを確認し

た。私は「銀行員とは100%、自社の商品を薦める。または顧客に不利かもしれないけれども手数料が高い方を薦める。」と信じ込んでいたので、このような行員が生き残っていることに、感動して驚いた。

それでも疑っていたので「もし私がいなほ証券で国債を買っても、あなたの成績や手数料にならないようだが、どうして薦めてくれたのですか？」と究極の質問をしたところ、「お客様にとってベストな提案ですから」とサラリと言われ、大きく感動して絶句した。私の常識ではありえないことだからだ。

もし私が梅が屋敷支店でなく夢見が崎支店の顧客であったなら、この出来事だけで花咲氏と「いなほ銀行」のこの支店のファンとなり、金利に左右されることなく一生涯「いなほ銀行 夢見が崎支店」と付き合いたいと思った。

また文藝春秋5月号を読み、成績・売上重視という悪境の銀行において、森信親長官の蒔かれた種がけなげに芽を出していることを認めざるを得なかった。

このたび申し立てた「行政処分」は、悪い風土を打ち破る正義の鉄拳となり、「お客様のため」という意識をいなほ銀行だけでなく、全ての銀行に覚醒させるものになることを期待している。

そして数年後には、花咲氏のような行員がどこの窓口にもいて、いなほ銀行の行員たちがお客様から感謝されて生き生きしているような、オヤヂや恩師のゲンコツのようなものでもあると信じる。

以上

== 添付資料 ==

[資料①: いなほ銀行の2016年4月時点の定期預金・金利一覧](#)

資料②: いなほ銀行行員の名刺、または名刺の代わりとなる行員直筆のメモ

資料③: 2015年10月26日午前1時ごろ、山田課長に送信したメールの控え

資料④: インターネットバンキングシステムに装備されている定期預金連続預け入れ作業妨害の仕組み

資料⑤: いなほ銀行 平間駅出張所 ATMの説明

[資料⑥: いなほ銀行「個人情報保護に関する法律」に基づく公表事項 3](#)

[資料⑦: 日本銀行における保有個人情報開示請求手数料と電磁的記録の開示の方法に関する定め](#)

[資料⑧: TVドラマ視聴率ランキング](#)

[資料⑨: いなほ行動規範の改悪について](#)

[資料⑩: 既・預金者冷遇と、新・顧客の優遇に関する資料](#)

[資料⑪: JALフィロソフィ](#)

[資料⑫: 「認知症施策推進総合戦略について」平成27年 厚生労働省老健局総務課](#)

[資料⑬: お金のトラブルを未然に防ぐ! 金融機関が認知症高齢者への対応を強化](#)

[資料⑭: 文芸春秋2016年5月号『銀行は「半沢直樹」を見習え』抜粋](#)

資料⑮: いなほ銀行 2015年4月1日付け人事異動

[資料⑯: いなほ銀行 銀行口座のポイント制度\(2008年12月廃止\)](#)

[資料⑰: いなほ銀行 2015年10月当時の定期預金の金利表](#)

[資料⑱: 主要3銀行のホームページ掲載の開示請求の説明](#)

[資料⑲: 金融庁「行政処分事例集」\(平成28年3月31日版\)、主要行だけ抽出](#)

[資料⑳: いなほ銀行の平成18年4月25日付け行政処分のニュースリリース](#)

[資料㉑: いなほの企業行動規範](#)

[資料㉒: 「平成25年12月26日付業務改善命令に基づいた業務改善計画の提出について」
平成26年1月17日付](#)

[資料㉓: いなほの企業理念](#)

別冊資料(a): 2015年4月12日にいなほ銀行頭取宛に郵送した手紙

[別冊資料\(b\): 2016年3月16日23時テレビ東京放映のワールドビジネスサテライト\(WBS\)
特集「急増!?銀行カードローンでの破産」の書き起こし](#)

(注:2018年2月18日 okazuto.com 掲載のため、リンクが存在する場合は、青下線にしています)

以上