

平成 25 年 7 月 12 日

住宅金融支援機構

不適切な事務処理事案に係る対応について

この度、当機構において不適切な事務処理が行われた事実が判明したため、本日、以下のとおり対応いたしましたので、発表させていただきます。

法令その他諸規定にのっとり適正な業務遂行が求められる独立行政法人として、このような事態を発生させたことは誠に遺憾であり、深くお詫び申し上げます。

当機構といたしましては、今回の事態を重く受け止め、事務管理の強化及び職員の服務規律の保持について、より一層の徹底と再発防止を図ってまいります。

1 判明した事実（別紙参照）

審査部審査センター（所在地：埼玉県さいたま市）の職員Aが、平成 23 年 4 月から平成 25 年 5 月までの間の住宅ローン「フラット 3 5」等の審査案件 86 件について、必要な決裁手続を経ずに金融機関に「承認」の結果を通知するとともに、そのうち 37 件の審査関係書類を廃棄していたことが判明しました。

なお、当該 86 件につきましては、内容の確認を行い、いずれも「承認」の判断を変更する必要がないことを確認しており、お客さまに損害が生じる懸念はないと考えております。また、職員Aは金融機関からの照会等を負担に感じて不適切な行為に及んだとのことであり、何らかの便宜供与を受けて行ったものではないと判断しております。

2 行為者等への対応

職員Aの行為は、当機構の就業規則第 48 条第 2 号に規定する「職員としての適格性を欠く場合」に該当すると認められることから、本日付けで職員Aを解雇するとともに、不適切な行為があったと確認された期間における職員Aの管理者についても処分いたしました。

- ・職員A（行為者）住宅金融支援機構 本店 一般職（男性、50 歳）： 解雇
- ・管理者（行為者の上司）： 訓告 2 名、嚴重注意 5 名

〈参考〉独立行政法人住宅金融支援機構職員就業規則

第 48 条 職員は、次の各号のいずれかに該当する場合は、解雇されることがある。

- 一 心身に著しい障害があるため機構の業務に耐えられない場合
- 二 職員としての適格性を欠く場合
- 三 その他機構の業務上やむを得ない理由が生じた場合

[お問合せ先] TEL 03-5800-8019

経営企画部 広報グループ： 頼、松木、和田、雪原

1 事案の概要

(1) 職員Aが担当した審査案件について

住宅金融支援機構本店審査部審査センター（所在地：埼玉県さいたま市）の職員Aが、必要な決裁手続を経ず（職員Aの判断のみにより）、機構・金融機関間の「総合オンラインシステム」上で金融機関に「承認」を通知するオペレーションを行うとともに、複数の審査関係書類を机の中に隠す又は廃棄していたことが判明しました。

* 「総合オンラインシステム」とは、機構と各金融機関の間を専用回線で結ぶシステムです。機構側で「承認」というオペレーションを行うと、金融機関のシステム端末に承認通知書が配信されます。

〈発覚の経緯〉

職員Aが担当する審査案件の審査関係書類が一時的に所在不明となり（当該書類は当日中に発見）、審査センター内を捜索している過程で、職員Aが他の審査案件の審査関係書類を机の中に隠していることがわかり、調査を開始（5月29日）。

① 職員Aが「総合オンラインシステム」上で金融機関に「承認」又は「不承認」を通知するオペレーションを行った約2000件の審査案件について調査を実施した結果、86件について、必要な決裁手続を経ずに「承認」を通知するオペレーションを行っていたことが確認されました（決裁手続を経ずに「不承認」を通知するオペレーションを行っていた案件は確認されませんでした。）。

* 内規に基づいて保存されている平成23年度以降の審査関係書類について調査

当該86件について借入申込内容を確認した結果、いずれも「承認」の判断を変更する必要がないことを確認しており、お客さまに損害が生じる懸念はないと考えております。

また、職員Aへのヒアリングによると、金融機関からの照会等を負担に感じ、承認できると考えられるものについて、必要な決裁手続を経ずに「承認」を通知するオペレーションを行ってしまったとのことであり、借入申込内容についても「不承認」となるものを「承認」したわけではないことなどから、職員Aが何らかの便宜供与を受けて行ったものではないと判断しております。

② 職員Aが決裁手続を経ずに「承認」の通知を行った86件のうち37件について、職員Aが審査関係書類を廃棄していることが判明しました。

- ・書類の件数：37件
- ・書類に含まれるお客さまの人数：個人280名分（お申込者様47名、お申込者様以外233名）
- ・書類に含まれるお客さまの情報：氏名、生年月日、住所、年収、借入情報 ほか

当該審査関係書類37件については、職員Aへのヒアリングによると、全てシュレッダーにかけ、外部への持ち出しは行っていないと断言していること、審査センターでは持ち出し防止措置を講じていること（執務室内にカバン等は持ち込めないなど）、また、これまでに外部からの問合せもないこと等から、職員Aがシュレッダーで廃棄した可能性が高く、お客さまの情報が外部へ流出した懸念は極めて低いものと考えております。なお、対象となったお申込者様には、事情説明及びご迷惑をおかけしたことについてのお詫びの書面を既にお送りしております。

(2) 職員A以外の職員が担当した審査案件について

- ① 職員A以外の職員が「総合オンラインシステム」上で金融機関に「承認」又は「不承認」を通知するオペレーションを行った約8万5千件の審査案件について調査を実施した結果、必要な決裁手続を経ずに「承認」又は「不承認」を通知するオペレーションを行っていた案件は確認されませんでした。

* 内規に基づいて保存されている平成23年度以降の審査関係書類について調査

- ② ①の調査を実施している過程において、審査関係書類1件の紛失が判明しました。

- ・書類の件数：1件
- ・書類に含まれるお客さま人数：個人3名分（お申込者様2名、お申込者様以外1名）
- ・書類に含まれるお客さま情報：氏名、生年月日、住所、年収、借入情報 ほか

当該審査関係書類1件については、審査センターでは持ち出し防止措置を講じていること（執務室内にカバン等は持ち込めないなど）、また、これまでに外部からの問合せもないこと等から、誤って廃棄した可能性が高く、お客さまの情報が外部へ流出した懸念は極めて低いものと考えております。なお、対象となったお申込者様には、事情説明及びご迷惑をおかけしたことについてのお詫びの書面を既にお送りしております。

2 再発防止策

(1) 審査案件の管理の充実

これまでは審査未了の審査案件リストを用いて管理を行ってきましたが、1のような事案を防ぐことができなかつたため、以下のような審査案件の管理の充実を図ることとします。

① 審査関係書類の日常的な管理の徹底 〈実施済〉

審査センターの管理職者が、審査案件全件の審査関係書類について、それぞれの審査が終了するまでの間、毎営業日、審査案件全件リストとそれぞれの審査関係書類とを突合します。

② 「総合オンラインシステム」のオペレーションの定期的な事後チェック 〈実施済〉

審査センター以外の審査部職員が、月に一度、任意に抽出した営業日分について、金融機関に「承認」又は「不承認」を通知するオペレーションが、必要な決裁手続を経て行われているかどうかを、それぞれの審査関係書類（決裁書類を含む。）と突合して確認します。

(2) 「総合オンラインシステム」のオペレーションのプロセスの変更

〈システムメンテナンス終了次第実施予定〉

これまでは、金融機関に「承認」又は「不承認」を通知するオペレーションを担当者単独で行うことができたことにより不適切なオペレーションを防ぐことができなかつたため、今後は、担当者の申請と管理職者等の承認の両方のオペレーションが必要なプロセスに変更します。