

処分年月日	2025 年 4 月 8 日
処分内容	二級不都合行為者の取扱い
行為者が所属する協会 員又は金融商品仲介業 者の名称	株式会社琉球銀行
法令等違反行為の概要	【顧客資産の着服】 当該協会の元外務員甲は、自身の遊興費に充てるため、顧客Aに対して、投資信託を購入すると偽って、投資信託の購入申込書を記載させたうえで、顧客Aから預かった現金を詐取した。その後、他の顧客からも同様の手口で現金又は小切手を詐取することを繰り返し、詐取した金銭の大部分を遊興費として費消した。 このようにして、甲は、十数年間にわたり、複数の顧客から数十回にわたり、顧客の金銭を着服した。 なお、甲は、行為発覚を免れるため、一部の顧客に対しては定期的に配当金名目で金銭を支払っていたほか、顧客から投資信託の解約の申出があった場合は、投資信託の払戻し名目で着服した金銭と同額を返金していた。
発見の端緒	外部からの連絡等をきっかけとして社内調査を行ったことにより判明
参考情報	当該協会では、再発防止策の一環として、以下の対応を行った。 ・金融商品の取引に関して現金の授受を行うことはない旨、当社職員に不審な点（例えば現金の授受）があればお客様相談窓口へ問い合わせしてほしい旨を記載したリーフレットを定期的に全ての投資信託の保有顧客に配付することにより顧客への継続的な周知を図った。 ・所属長も含めた全外務員に対する定期的なヒアリングの実施や、スケジュール・訪問実績の見える化を行うとともに、連続発令制限の運用の導入等といった人事制度の見直しを行った。 ・不審な行為があれば行内からも情報が集まりやすくするため、内部通報制度に関して、専用フォームをアプリ化して利便性を向上させ、匿名性を確保することで心理的安全性を高めるとともに、利用事例の公開やスピークアップ啓発研修を通じて、制度の周知を行った。