

平成 16 年 2 月 10 日 ブリーフィング説明内容

以下は、平成 16 年 2 月 10 日におこなったブリーフィングにおける弊社会長 細谷 英二による説明内容です。

【「金融サービス業への進化」を目指す取り組みについて】

これまで、様々な施策を打ってまいりましたが、今回は、A T M・インターネットでの振り込み手数料の引下げなど、手数料の見直しをさせていただきます。

二番目に、手数料優遇機能のついた新商品「りそな総合口座『T I M O』」の取扱開始をしたいという事。三番目に、手形小切手等の発行手数料の一部引き上げや、当座預金開設手数料、休眠口座管理手数料の新設などにつきまして、ご説明させていただきます。

【りそな総合口座「T I M O」(ティモ)の取扱開始について】

通帳不発行型の特典付き新型預金「T I M O」(ティモ)の取扱を開始致します。この口座は、「A T M時間外手数料無料」あるいは、「クレジットカードの年会費無料」や、こうした商品では初めてであるかと思いますが、「キャッシュカード盗難保険」等の特典を付けたパッケージング商品として、売り出したいという事であります。

最近当社でも、インターネット利用者等のアンケート調査を行いますと、「通帳は必要でない」という方もどんどん増えてきておりますので、このようなニーズにお応えしたいという事でございます。

商品の概要は、別紙をご参照下さい。

【「手数料の改定」について】

本年 4 月 1 日からの消費税法改正への対応を進めるとともに、「手数料が複雑でわかりづらい」という声もございますので、出来るだけシンプルにしたいという主旨での改定でございます。

振込手数料の改定と致しましては、「A T M(カード扱い)、インターネット、モバイルバンキング、テレフォンバンキング、E B」につきましては、引き下げたいと思います。一方では、手続きのかかるものについては、若干の値上げをお願いしたいという事でありませ

ず。全体的には、若干の減収になりますが、このような使い勝手のよい料金体系にすれば、利用者が増えてくださるという事を見込みまして、振込手数料では、横這いないし、若干の手数料収入が増えるという事を期待している次第であります。

【「休眠口座管理手数料」の新設について】

銀行のシステムコストを分析しますと、口座管理に大きなコストがかかっているという事でございます。やはり、休眠口座を今後増やさないことが、大事なのではないかと

いう事でございます。当該口座の再活用をお勧めすること、不正利用防止、今後、お使いになる予定のない口座のご解約をお勧めし、休眠口座の管理に要している最低限のコストをご負担頂く

という事でございます。

対象としては、2年間出入金等のご利用がなく、且つ口座の残高が1万円未満の口座につきまして、年間1,200円、月額では100円の手数料を頂くという事でございます。

これは、あくまでも、この4月以降開設される方をお願いをしたいという事で、当然、2年経った時点で、このような状況になっている場合はきちんとお知らせをした上で、休眠口座管理手数料を頂くという事でございます。

これまで開設されている口座につきましては、この手数料の対象にはなりません。

私が会長に内定しましてから、金融のプロの方から、「欧米的にきちんと口座管理手数料を取らないと、銀行経営にとって、口座の増加は一つのコストアップ要因なんです。そのあたりは、見直した方が良いですよ」というアドバイスも受けておりましたので、これまでの間、事務的に検討してもらいまして、やはり、これまでの口座につきましては、(手数料の導入は)困難であるという事から、今後、新しい口座につきましては是非、新しいルールをお願いをしたいという事でございます。

【りそな銀行並びに近畿大阪銀行の資本金、資本準備金の減少に関するお知らせ】

資本金の減少というと、減資という言葉が先に出てしまいそうですが、資本の部の合計については、全く、変更はないわけでありまして、ご承知のとおり、資本の部は、資本金・資本準備金・剰余金という三つの項目で、出来あがっているわけでありまして、中間決算で利益剰余金が大幅な赤字となっているわけでありまして、資本金と資本準備金とで相殺したいと、そうした会計上の処理を行いたいという事でございます。今後、利益が出れば、きちんと利益剰余金に積み上げまして、配当ができる体制を取りたいという事でございます。

ご承知のとおり、傘下銀行は、一人株主でございますので、臨時株主総会を開催することによって減少の手続きが出来ますが、りそなホールディングスについてどうするのかというご質問があるかと思いますが、やはり、株主の承認を得る必要がありますので、今後の検討課題であります。しかし、今回子銀行において減資を行うという事は、配当を確実にするという事でありまして、ホールディングスについても、減資をすることが当然必要であると考えておりますが、あくまでも株主総会での判断が必要となります。

【傘下銀行におけるシステム障害の原因と今後の再発防止策について】

先般、大変なご迷惑をおかけいたしましたシステム障害の原因と今後の再発防止策について、社内で調査委員会をスタートさせ、いろいろな調査を行ってきました。まだ、全ての原因が究明されているわけではありませんが、現時点でわかった原因と対応策について、ご報告申し上げたいと思います。

あらためて今回の原因についてであります。りそな銀行のシステムセンター内にあります電源設備の定期検査の事前作業において、電源投入回路の一部に接触不良が発生したこと、ならびにかかる異常を作業中に検知することができなかった作業手順書の不備によるものであります。事前作業のために電源回路のバイパス回路を利用しようとしたときに、接触不良の要因が発生していたということです。従来通りの手順で作業したわけでありませんが、遠方監視で操作をしたために、そこに異常が発生しているというアラームが届かな

かったということから、電源の供給断が発生したということでございます。その対応策として、現地に異常が出ていないかどうかを、きちんとチェックしながら作業を進める、という作業手順書の見直しを行うことです。この電源供給の瞬断によりまして、旧大和系のシステムの障害が発生し、翌日のオンラインサービス開始までに完全復旧ができなかったということでもあります。

その上で、二番目に旧あさひ銀行系システムに障害が移っていったということでもあります。NEWTON（旧大和系）の障害によって、通常のタイムスケジュールが遅れる中で、CAP（旧あさひ系）を立ち上げる際に、通常は自動的に立ち上げることができるわけがありますが、それが全面的にできなかったために、手順書を緊急に作成し立ち上げました。この過程で手順相違が起こり、他行との為替取引が正常に行われなかった状態になったということもございます。これにより、オンライン端末やATMセンター処理が不安定な稼動状況になり、結果として1月26日（月）の為替取引の一部が未送信となってしまったということでもあります。さらに、お客さまにご迷惑をおかけいたしましたのは、27日に前日の未処理分の為替取引データの特定、抽出の処理に時間を要したということでした。銀行別その他のデータで前日に一部を送信した残りや、支店から直接送信した二重送信分等の抽出等で時間を要し、結果的に27日中に全て送信を完了することができず、28日に処理を完了したということもございます。

再発防止に向けた対応ですが、電源装置の機器不良につきましては、既に機器の取替えを完了しておりますが、二次受けになっておりますので、今回のトラブルが起こったところは現在使わず機器を使用しております。メーカー側で原因が究明された段階で、点検項目の見直し等の対応策を実施していきたいということでもあります。もちろん手順書の見直しもありますし、遠方監視の手配を行うところに、アラーム等が伝わるような機器類の改良等も検討したいと考えております。

システム障害への対応につきましては、現在、旧行の二元的システムを相互に繋いでシステムを稼動していますが、仮に一方で障害が起こった場合でも、それぞれが独立して稼動が可能となるよう、機器の改良等を行いたいということでもあります。1年後にシステム統合をいたしますので、統合が完了すればこのような問題は解消するということでもあります。それから、為替取引につきましては、障害復旧の手順を簡素化したいと考えております。今回は、銀行別に振り分けて送信する等、様々な対応を取ったわけですが、逆にそのことが手順を複雑にし、処理を遅らせたわけでもありますので、銀行別等の振り分けをせず一括でデータを送信するような手順にしたいと考えています。あるいは、データをテープにそれぞれ保存し障害の影響を最小限にする等、障害の発生を前提としたバックアップシステムを組み込んでおくといった対応をしておきたいということでもあります。

りそながスタートいたしまして、はじめてお客さまに対し大変ご迷惑をおかけしたトラブルでしたが、今回の危機管理体制につきましても、いくつか反省すべき事項があるということで、見直しをしたいと思います。私自身も数時間置きに対策本部の様子を見ておりましたが、システム障害対応と危機管理対応の二元的な体制を取ったことにより、若干、指揮・命令系統がはっきりとしなかった面もありました。また、関係者がここまで大幅な時間がかかる対応になるとは予想をしていなかった面もありまして、支店との情報のやり取りにつきましても、途中から一元化をしましたが、若干情報が輻輳するというこ

ともありました。したがって、マニュアルの整備やJR時代の事故・復旧等の経験から、年に1回程度はケーススタディを用いて訓練を実施することが大事ではないかと思っておりますので、そのような体制強化を行っていきたくと考えております。

【スタンディングオペレーションの開始について】

パイロット店舗でのスタンディングオペレーションなどのサービス改善をしたいと、申し上げてまいりましたが、昨年12月くらいにはスタートしたいという事でお話させて頂いておりましたが、やはり、事務部門の仕事の見直しを相当やって、コストのかからない形でやらなければならないという事で、相当議論を積み重ねましたので、若干遅れ気味となっておりますが、2月16日から、西葛西支店で、スタンディングオペレーションあるいは、総合受付カウンターの設置等で、サービス改善の取り組みをしてみたいと思っております。

あと、5店舗ほど予定しておりまして、合計6店舗で、実験的なサービスをやった上で、これが一つのりそなスタンダードになれば、他の店舗にも広げていきたいという事を考えております。

【海外IR帰朝報告】

1月28日から2月5日まで、海外IRという事で、ロンドン、ボストン、ニューヨークに行つてまいりました。非常に私に会いたいという投資家が多くて、株を持っておられない投資家も多かったわけですが、40社の方とコミュニケーションが出来ました。

若干手前ミソになりますので、コメントはしがたいのですが、非常にポジティブな評価をして頂いているという事でありまして。これまで、りそなまでウォッチングしていたわけではないが、是非今後も、ウォッチングしたいということで、これまでの見方が、改善したというところが9割を占めているという事でありまして。

また、新経営陣により、これまでの銀行に無い取り組みをしていること、あるいは新経営陣の再生への強いコミットメントがあった、という事で、好意的な受取めをして頂いたのではないかと思います。

私からは以上でございます。

以 上