

2021年11月26日

各位

会 社 名 株式会社みずほフィナンシャルグループ
代表者名 執行役社長 坂井 辰史
本店所在地 東京都千代田区大手町一丁目5番5号
コード番号 8411（東証第一部）

会 社 名 株式会社みずほ銀行
代表者名 取締役頭取 藤原 弘治
本店所在地 東京都千代田区大手町一丁目5番5号

金融庁および財務省による行政処分について

本日、株式会社みずほフィナンシャルグループ（以下「FG」）および株式会社みずほ銀行（以下「BK」）は、2021年2月28日以降に発生した一連のシステム障害に関し、銀行法第52条の33第1項および同法26条第1項の規定に基づき、金融庁より下記の業務改善命令（以下「金融庁による本件命令」）を受けました。

また、本日、BKは、外国為替及び外国貿易法（以下「外為法」）第17条の2第1項の規定に基づき、外為法17条に基づく銀行等の確認義務の履行に関し、財務省より下記の是正措置命令（以下「財務省による本件命令」）を受けました。

短期間に度重なる障害を発生させたことで、社会インフラの一翼を担う金融機関として、円滑な決済にかかる役割を十分に果たせず、また、外為法令に基づく運営の徹底を十分に図ることができず、お客さまをはじめ広く社会の皆さまにご迷惑・ご心配をおかけしておりますことを深くお詫び申し上げます。

FGおよびBKは、金融庁による本件命令および財務省による本件命令を重く受け止め、深く反省するとともに、命令の趣旨を踏まえた業務改善計画・再発防止策の策定・実行に努めてまいります。

記

I. 金融庁による業務改善命令の内容

【BK】（銀行法第 26 条第 1 項）

1. BK が策定したシステム障害に係る再発防止策を速やかに実行すること
2. 以下の内容について、業務改善計画を策定し、速やかに実行すること。また、当該業務改善計画について継続的に再検証及び見直しを実施すること
 - (1) システム障害に係る再発防止策について、再検証及び見直しを実施し、その上で必要な措置を盛り込んだ再発防止策
 - (2) システムの安定稼働等に必要となる経営管理（ガバナンス）態勢の整備に係る具体的な取組み
 - (3) システム障害の真因を踏まえた業務の改善に係る具体的な取組み
3. システム障害の発生原因等を踏まえた経営責任の明確化について報告すること
4. 上記 2. の業務改善計画及び 3. の報告について、令和 4 年 1 月 17 日（月）までに、令和 3 年 12 月末時点における 1. の再発防止策の実施状況とともに提出すること
5. 上記 2. の業務改善計画の実施状況（業務改善計画の再検証及び見直しの結果を含む。）について、令和 4 年 3 月末の実施状況を初回として、以降、3 ヶ月毎にとりまとめ、翌月 15 日までに報告すること

【FG】（銀行法第 52 条の 33 第 1 項）

1. FG が策定したシステム障害に係る再発防止策を速やかに実行すること
2. 以下の内容について、銀行持株会社としての業務改善計画を策定（BK が策定する業務改善計画についての再検証及び必要な見直しを含む。）し、速やかに実行すること。また、当該業務改善計画について継続的に再検証及び見直しを実施すること
 - (1) システム障害に係る再発防止策について、再検証及び見直しを実施し、その上で必要な措置を盛り込んだ再発防止策
 - (2) システムの安定稼働等に必要となる経営管理（ガバナンス）態勢の整備に係る具体的な取組み
 - (3) システム障害の真因を踏まえた業務の改善に係る具体的な取組み
3. システム障害の発生原因等を踏まえた、FG における経営責任の明確化について報告すること

4. 上記 2. の業務改善計画及び 3. の報告について、令和 4 年 1 月 17 日（月）までに、令和 3 年 12 月末時点における 1. の再発防止策の実施状況とともに提出すること
5. 上記 2. の業務改善計画の実施状況（業務改善計画の再検証及び見直しの結果を含む。）について、令和 4 年 3 月末の実施状況を初回として、以降、3 ヶ月毎にとりまとめ、翌月 15 日までに報告すること

II. 財務省による是正措置命令の内容

【BK】（外国為替及び外国貿易法第 17 条の 2 第 1 項）

1. 資産凍結等経済制裁に関する外為法及び同法に基づく命令の規定（以下、「外為法令」という。）を確実に遵守するための実効性のある改善・再発防止策の策定等
 - (1) 外為法第 17 条の規定に基づく銀行等の確認義務（以下単に「確認義務」という。）の不適切な履行事例の発生原因及び当該事例に係る意思決定の経緯等を再検証の上、外為法令の資産凍結等経済制裁全般に係る適切な内部管理態勢を再構築するため、実効性のある改善・再発防止策を策定すること
 - (2) 上記 (1) により再検証された発生原因の分析が適切か、また、策定された改善・再発防止策が上記発生原因及び意思決定の経緯等に照らして適切なものとなっているか、更に、当該改善・再発防止策が適正に実施されているか、検証するための監査態勢を整備すること
2. 上記 1. (1) に基づく改善・再発防止策（既にとられた措置を含む。）及び上記 1. (2) に基づく監査態勢の整備内容については、令和 3 年 12 月 17 日（金）までに報告書として提出するとともに、速やかに実行に移すこと。なお、当該改善・再発防止策及び当該監査態勢の整備内容について変更又は追加等を行った場合には、速やかに追加報告を行うこと。また、当面の間、当該改善・再発防止策及び当該監査態勢の整備内容（変更又は追加等を行った場合はそれを反映したもの）に係る履行状況について、令和 4 年 1 月以降の毎四半期の末日までに報告を行うこと

以 上

行政処分を踏まえた再発防止に向けた取り組みについて

I. 金融庁による業務改善命令を踏まえた再発防止に向けた取り組み

1. 業務改善命令による指摘事項等について

今般、FG および BK においては、金融庁より業務改善命令を受けました。FG および BK として、その趣旨を厳粛に受け止め、再発防止策のさらなる深掘りおよび徹底に全社一丸となって取り組んでまいります。

金融庁の今般の業務改善命令においては、今回の一連のシステム障害が発生した直接の原因として、BK において、

- ・ 開発や障害対応における品質を確保するための検証が不足していること
- ・ 保守・運用に係る問題点を是正しておらず、委託先への管理を十分に行っていないなど、BK の新基幹システム (MINORI) を安定稼働させるための保守管理態勢を整備していないこと
- ・ 危機対応に係る態勢整備の状況について、訓練や研修などを通じて十分に検証していないこと

が認められるとし、また、このような直接の原因の背景として、

- ・ FG 及び BK の執行部門において、IT 現場の実態を十分に把握・理解しないまま、MINORI が安定稼働していると誤認し、障害発生時も影響範囲が局所的になりやすいという MINORI の特性を過信したことから、システムの安定稼働に必要な事項（有事を想定した被害の極小化に必要な取り組みを含む。）を十分に洗い出さずに、MINORI を開発フェーズから保守・運用フェーズへと態勢移行させた上、MINORI の保守・運用に必要な人員の配置転換や維持メンテナンス経費の削減等の構造改革を推進したこと
- ・ BK の執行責任者は、MINORI は安定稼働していると誤認して、システムリスク管理態勢の実態を把握しないまま、人員の再配置、ベンダーからの業務の引継ぎを行ったこと
- ・ これらの結果、MINORI 等の運営態勢を弱体化させていること

などが認められるとされております。

その上で、システム上、ガバナンス上の問題の真因は以下の4点であり、その多くが過去のシステム障害においても通底する問題であるとの指摘を受けました。

- ・ システムに係るリスクと専門性の軽視
- ・ IT現場の実態軽視
- ・ 顧客影響に対する感度の欠如、営業現場の実態軽視
- ・ 言うべきことを言わない、言われたことだけしかしない姿勢

FG および BK としては、これら真因を踏まえて改善に取り組むことが、社会インフラの一翼としての役割をしっかりと果たしていく上での最重要の取り組み課題であると重く受けとめ、全社一丸となって取り組んでまいります。

2. 再発防止に向けた取り組み

(1) これまでの取り組み状況

FG および BK においては、過去 2002 年および 2011 年にも大きな障害を起こしたことを踏まえ、システム面においては、2019 年 7 月に新基幹システム (MINORI) への移行を完了し、また、顧客対応・危機管理の観点につきましては緊急時対応や危機対応にかかる枠組み整備を行うなどの取り組みを進めてまいりました。

しかしながら、本年 2 月 28 日から 3 月 12 日に 4 件のシステム障害を発生させたことを受け、3 月 17 日付けで設置した「システム障害特別調査委員会」において、システム障害の発生原因が、①「危機事象に対応する組織力」に係る課題、②「IT システム統制力」に係る課題、③「顧客目線」に係る課題、④「企業風土」に係る課題、であると総括されたことも踏まえ、FG および BK において再発防止策を策定し、6 月 15 日に公表いたしました。

その基本的な考え方としては、「多層的な障害対応力の向上」を目指し、システムの観点からは、勘定系システムである MINORI の特性に相応しい態勢整備を図るべく、MINORI が通常の稼働から外れた際の対応力の向上や人材ポートの可視化と組織的な牽制の強化などに取り組むこと、また、顧客対応・危機管理の観点からは、平時・有事のいずれにおいても顧客影響を第一に考える意識・行動の徹底と態勢面を強化すべく、お客さまの声を把握し施策に活かす組織対応の強化や顧客・決済影響を軸とした態勢整備・強化などに取り組むこととしました。あわせて、これら多層的な障害対応力を実効的なものにし、「システム」や「顧

客対応・危機管理」の課題に通底する組織全体の根本課題を本質的に解決していく観点から、お客さまや社会と共に歩むことを目指し「人と組織の持続的強化」にも取り組むことといたしました。

そのような中で、8月20日から9月30日にも4件のシステム障害を発生させたことを踏まえ、6月に策定した改善対応策をより強固なものとするため見直しを進めてまいりました。

(2) 業務改善命令を踏まえた再発防止策の策定・実行・検証の考え方

今般、FG および BK においては、業務改善命令を受けたことを重く受け止め、経営陣が先頭に立ち、職員やステークホルダーの意見に耳を傾け、一切の予断なく、1. の発生原因・真因を踏まえた再発防止策の策定・実行及び検証に、組織一丸となって継続的に取り組んでまいります。

具体的には、現時点の再発防止策について有効性や継続性、あるいは必要な観点が漏れていないかといった観点から徹底した点検・見直しを行い、以下を実現することを通じ、将来においても大きなシステム障害を防ぎ、顧客影響を極小化できる組織態勢を構築します。

- ・ 顧客に重大な影響を及ぼすシステム障害を防ぎ、障害発生時にも顧客影響を極小化することができる再発防止策を策定・実行すること
- ・ IT 現場の実態を十分に把握し、再発防止策を適切に判断・評価できる IT ガバナンスを再構築すること
- ・ 策定された再発防止策について、定着・浸透への取り組みや環境変化への適切な対応を図りつつ、持続可能な態勢を構築すること

(3) 真因を踏まえた取り組みの方向感・課題認識

システムに関しては、システムの特性を踏まえたリスク管理の高度化や専門性の向上を図り、IT 現場の実態を把握して経営による資源配分へ反映させていく観点から、MINORI の特性や IT 現場の実態を踏まえ、保守・運用フェーズに相応しい態勢を構築するとともに、IT 現場の業務実態を把握することで業務上の課題のみならず潜在的なシステムリスクも捉え、経営による資源配分に適切に反映する枠組みを構築してまいります。

具体的には、MINORI が通常稼働から外れた場合に備えるとともに、MINORI 導入時に構築したインフラ基盤の安定稼働を確保すべく、必要な点検を行って

くともに、保守・運用フェーズに必要な業務を明確化し、現場実態も反映した適切なリソース配分を行ってまいります。

また、障害発生時に備え、MINORI の特性を踏まえた障害時の対応力・復旧マネジメントを強化します。

顧客対応・危機管理に関しては、不断の顧客目線を持ち、営業現場実態を把握した上でサービスや施策に反映させていく観点から、平時・有事のいずれにおいても、法令を遵守しつつ、顧客影響を第一に考える意識・行動を徹底し、不断の顧客目線を持つ組織態勢の整備を進めます。

具体的には、本部においてもその業務内容に応じて、営業現場とも緊密に連携し、お客さまや営業部店の声を把握し継続的に業務やサービスに活かしていく仕組みの構築や、システム部門・ユーザー部門・危機管理部門の連携により、予兆管理を高度化するとともに、障害発生時の対応力強化に努めてまいります。

人と組織の持続的強化に関しては、「言うべきことを言う」組織を確立し、一人ひとりが自ら考え、行動し、実現する組織的行動力を向上させる観点から、ルールや自己の責任範囲を超えた組織的行動力の更なる強化を図ってまいります。

具体的には、広い視野を持つ専門人材の育成・採用等を図るとともに、組織内のコミュニケーション手法を見直し、本部・営業現場横断での複線的なコミュニケーションを確立してまいります。

加えて、システムの安定稼働等に必要となる経営管理（ガバナンス）態勢のさらなる整備・強化の観点から、構造改革の趣旨の丁寧な浸透に努めるとともに、経営資源配分のプロセスの高度化も図ります。また、監督サイドにおいても執行側の取り組み状況について深度ある実態把握に努め、監督機能の更なる発揮に努めてまいります。

なお、上記の取り組みに共通して、対応策の策定・評価にあたり外部目線や専門的知見を活用することで有効性や網羅性を確保するとともに、各取り組みのプロセスを具体的な仕組みとして確立することで対応策の継続性も確保してまいります。

II. 財務省による是正措置命令を踏まえた再発防止に向けた取り組み

1. 是正措置命令による指摘事項等について

今般、BK においては、外為法 17 条に基づく銀行等の確認義務の履行に関し、財務省より是正措置命令を受けました。BK および経営管理会社である FG として、その趣旨を厳粛に受け止め、再発防止策のさらなる深掘りおよび徹底に全社一丸となって取り組んでまいります。

今般の財務省による是正措置命令において、

- ・ 役職員の外為法令の知識不足
- ・ 危機対応時における関係部署間のコミュニケーション不足
- ・ 平時の確認義務の履行態勢に係る問題並びに関係部署間のコミュニケーション及び連携の不足
- ・ 外為法令遵守のためのシステム管理態勢の脆弱性

の 4 点の指摘を受けました。

いずれの指摘も、グローバルな観点からもより一層高い目線での法令遵守が求められる中において、外為法に基づく銀行等の確認義務の履行の徹底を含め、外為関連法令全般にかかる遵守態勢の強化を図る上で必要な指摘と重く受け止め、全社的な課題と位置づけて改善を図ってまいります。

2. 再発防止に向けた取り組み

役職員の外為法令等に関する知識・意識の向上の観点においては、役職員の業務特性や職責を踏まえて適切な研修を繰り返し行うとともに、法令面の情報収集・分析・徹底等の観点から新たに「外為法令専門チーム」をコンプライアンス統括グループ内に設置いたします。

危機対応時・平時の両面での関係部署間のコミュニケーション向上等の観点においては、いずれの場面においても法令遵守に向けた適切な検討・判断が行われる仕組みを構築すべく、法令遵守の観点からの会議体運営の強化、役割分担を明確にした上での関係部連携の枠組みの整備・強化を図ってまいります。

外為法令遵守のためのシステム管理態勢の強化の観点においては、業務の安定的な運営を確保すべく、ユーザー部とシステム部門が連携し、システム仕様の見直し・整備を行うとともに、ビジネスコンティンジェンシープランについても拡充・体制整備を図ります。

また、上記にとどまることなく、発生原因等を再検証し、外為法令にかかる適切な内部管理態勢の再構築の観点から、経営レベルの部会の新規設置、関係部署間の役割・責任の一層の明確化、自律的統制やモニタリング強化、人材の中長期的な育成、等、一層の組織的対応を検討してまいります。

Ⅲ. 経営責任の明確化

このたび、複数のシステム障害を短期間に発生させたこと、また、外為法に基づく確認義務が適切に行われなかったことにより、BK および FG が、社会インフラの一翼を担う金融機関としての役割を十分に果たせなかったことについては誠に遺憾であり、お客さまをはじめ、関係者の皆さまに大変なご迷惑をおかけしたことを、改めて、深くお詫びいたします。

かかる事態に至ったこと、また、その真因に関連し、過去におけるシステム障害の教訓を踏まえた取組みの中には継続されていないものがある、あるいは、環境変化への適切な対応が図られていないものがある、といった指摘について、FG・BK の経営陣一同、大変重く受け止めており、「別紙」のとおり経営責任を明確化するとともに、今後、新しい体制のもとで、職員やステークホルダーの意見に耳を傾け、職員とともにこれらの課題に向き合ってまいります。

Ⅳ. 終わりに

FG および BK は、金融庁、財務省から行政処分を受けたことについて改めて深く反省するとともに、再びこのような事態を起こすこと無く、お客さまに安心してみずほのサービスをご利用頂けるよう、命令の趣旨を踏まえた業務改善計画・再発防止策の策定・実行に役職員一丸となって取り組んでまいります。

以 上

【参考】2月28日から9月30日における各事案の概要

1. 2月28日事案

「みずほ e-口座」案件の「e-口座一括切替処理」に際し、「取消情報管理テーブル」に紐づく「インデックスファイル」の使用率が100%を超過したことから、定期性預金に係る全ての更新取引が不能となりました。

係るエラーが発生した場合、当該取引の自動取消処理を行うために「取消情報管理テーブル」が参照されることとなりますが、取消に必要な情報が上記容量超過により登録されていなかったため、自動取消処理も不能となる「二重エラー」が発生、CIF が排他ロックされるとともに、「二重エラー」の累積が ATM 専用処理区画及びみずほダイレクト専用処理区画の閉塞を誘発しました。

閉塞した区画に振り分けられた全ての取引は不能となりますが、係る場合、ATM 内の通帳・カードが自動で排出されない仕組みとなっていたため、通帳・カードが ATM に取り込まれた多数のお客さまが長時間にわたりその場に待機せざるを得ませんでした。

2. 3月3日事案

BK のデータセンターにおいて、ネットワーク機器内のネットワークカードが故障したため、他系統のネットワークカードへ切り替わるまでの間、通信状態が不安定となりました。

故障から3分後には正常な通信状態に復旧したものの、その間に、ATM での通帳・カード取込みが発生したほか、ATM やダイレクトを通じたナンバーズ（宝くじ）の購入取引が一部不成立となる事象が発生しました。

3. 3月7日事案

BK が「カードローン商品の延滞利息徴求機能」に係るプログラムのリリースを行った際、当該プログラム設計に、本来必要であった初期化処理が組み込まれていなかったため、総合口座定期入金に係る集中記帳処理時にエラーが発生、当該エラーを受けて顧客影響の拡大を回避するため ATM での定期預金の一部サービスを一時停止しました。

4. 3月12日事案

MINORI の共通基盤に存在するストレージ装置内の通信制御装置が故障したことで、ストレージ装置とサーバの間の通信が遮断され、同サーバ上で稼働する業務システムが停止しました。そのうち、「統合ファイル授受」（センタ

一集中記帳処理に必要なファイル等の受け渡しを基盤間で行う業務システム)の停止により、センター集中記帳処理が遅延し、これにより、主に外国為替送金処理が遅延する等の影響が生じました。

5. 8月20日事案

BKメインセンター内の業務チャネル統合基盤のうち、DBサーバー1号機(正)内において二重障害(ハードディスク故障後、短時間の間に冗長化されたハードディスクも故障)が発生し、副系としてDBサーバー2号機でも冗長構成を採用していたものの、二重障害により自動切替に必要な情報へのアクセスが不能になったため、DBサーバー2号機(副)への自動切替が正常に動作せず、また、必要な手順を踏まずDBサーバー2号機の手動切替にも失敗したため、被災時の使用を想定したサブセンターのDBサーバーへ切り替えたことにより復旧しましたが、復旧対応は長時間化しました。

その結果、営業部店端末及び店頭タブレット端末が一定時間取引業務ができなくなったほか、外為仕向送金の処理遅延等の事象が発生しました。

6. 8月23日事案

BKメインセンター内のネットワーク機器においてパリティエラーが発生し、ログが大量に排出され、これに伴い、CPU使用率が高騰したこと等の複合要因により、ネットワーク機器が不安定化しました。

その結果、メインセンター内のネットワークの通信断が発生し、一部のATM・営業部店端末等が一時的に使用不能となりました。

7. 9月8日事案

取引共通基盤の副系ディスク装置において発生した部品故障に伴い、他システムとの一時的な通信断が発生しました。

その結果、正系ディスク装置への接続が一時停止し、かつ一部データ領域へのアクセスが無応答となり、一部のATMが一時停止する等の事象が発生しました。

8. 9月30日事案

外為送金取引をサポートする統合決済管理システム(ISCS)において、月末の集中処理に伴うシステム負荷の高まりにより、ISCS内の電文処理プロセスが長時間化しました。滞留電文について当日付で取引を完了させるため、15時ごろに取引確認フローを変更したものの、一部取引については当日付の処理が実現できず、さらに、フロー変更以降の取引について、結果として不正な送金

の取扱いの発生はなかったものの、外為法第 17 条に基づき銀行等に求められる確認義務の履行が不十分となりました。

以 上

役員の追加処分等について

一連のシステム障害等に関して、役員の新任ならびに報酬減額を行います。
なお、下記記載以外の処分につきましては、本年6月15日に公表済の内容から変更ございません。

記

1. 役員の新任 (2022年4月1日付予定)

氏名	現職
坂井 辰史	株式会社みずほフィナンシャルグループ 取締役 兼 執行役社長 (代表執行役)
藤原 弘治	株式会社みずほ銀行 取締役頭取 (代表取締役) 兼 頭取
石井 哲*	株式会社みずほフィナンシャルグループ 執行役 (代表執行役) 株式会社みずほ銀行 副頭取執行役員
高田 政臣**	株式会社みずほフィナンシャルグループ 執行役 株式会社みずほ銀行 常務執行役員

注) 石井 哲および高田 政臣については、2021年11月26日付「役員異動のお知らせ」のとおり、各々、2022年1月17日付、2021年11月26日付で異動を行います。

* 株式会社みずほフィナンシャルグループ (FG) および株式会社みずほ銀行 (BK) のデジタルイノベーション担当 兼 IT・システムグループ長 兼 事務グループ長を委嘱

** FGおよびBKのコンプライアンス統括グループ長を委嘱

2. 報酬の減額

氏名	現職	変更後	変更前
米井 公治	IT・システムグループ 共同グループ長	報酬月額▲20% ×2ヶ月	—
片野 健	IT・システムグループ 副グループ長	報酬月額▲20% ×6ヶ月	報酬月額▲20% ×4ヶ月
猪股 尚志	企画グループ長	報酬月額▲15% ×6ヶ月	報酬月額▲15% ×4ヶ月
若林 資典	リスク管理グループ長	報酬月額▲15% ×2ヶ月	—
松原 真	企画グループ 副グループ長 (危機管理担当)	報酬月額▲10% ×2ヶ月	—

注) 上記5名は、FGおよびBKを兼職

【参考】みずほリサーチ&テクノロジーズ株式会社

氏名	現職	変更後	変更前
大塚 雅広	取締役社長 (代表取締役)	報酬月額▲20% ×2ヶ月	—
向井 康眞	取締役副社長 (代表取締役)	報酬月額▲20% ×6ヶ月	報酬月額▲20% ×4ヶ月

注) 大塚 雅広のFGリテール・事業法人カンパニー長としての処分は、2021年6月15日公表のとおりです。