



2020年4月1日

各 位

会 社 名 株式会社アプラスフィナンシャル
代 表 者 名 代表取締役社長 清水 哲 朗
(コード番号 8589 東証第一部)
本 社 事 務 所 東京都千代田区外神田三丁目12番8号

特別調査委員会の調査報告書受領に関するお知らせ

当社は、2020年3月19日付「投資用マンションローンに係る調査状況について」にてお知らせしましたとおり、当社連結子会社の株式会社アプラス（以下「アプラス」）がアルヒ株式会社（以下「アルヒ」）と提携して取り組んだ投資用マンションローンにおいて、審査書類の改ざんや不自然な不動産評価があった等の一部報道を受け、社外の弁護士を委員長とする特別調査委員会（以下「本委員会」）を社内を設置し、①事実認定、②原因究明、③再発防止策の提言を主な目的として調査を進めてまいりました。

本日、本委員会より調査報告書を受領しましたので下記の通りお知らせいたします。

記

1. 調査報告書の概要

(1) 調査報告書

当社が本委員会より受領した調査報告書の要約版は添付の通りです。

(2) 調査結果の概要

①審査書類の改ざんについて

本委員会による調査の結果、収入証明書の改ざんが行われたと認定された案件が24件ありました。

しかし、当社グループの役職員の関与については、示唆または黙認を含め、そのような事実は認められませんでした。

②不動産の評価について

本委員会による調査の結果、第三者評価機関の不動産評価がアプラス社内で改ざんされるなどの不正や、第三者評価機関によって不当な不動産評価がなされたものは認められませんでした。

(3) 確認された問題の原因

収入証明書の改ざん自体の問題ではないものの、それを生じさせた背景として、投資用マンションローンの商品設計・審査体制上の問題や、アプラスのガバナンス・内部統制の体制に関する問題が指摘されています。

具体的には、投資用マンション市場における商品特性や市場状況を踏まえれば、悪質な不動産販売事業者が存在する可能性を想定し、顧客保護の観点からもより慎重な商品設計や審査体制の構築、不動産販売事業者の厳格な管理が必要であったこと、審査事務の軽減や効率化を図るためとはいえ、与信判断の基準の一つとなる返済比率の考え方が、アルヒ及び不動産販売業者に共有されていたこと、投資用マンションローンと『ARUHI 提携型サポートクレジット』（以下「サポートクレジット」）を組み合わせることが、与信限度額の実質的な引き上げにつながったことなどが挙げられています。

(4) 再発防止策

本委員会より再発防止策として以下の点について提言を受けています。

- ①今後の新規商品導入における商品特性の重視
- ②事業運営における審査機能の独立性確保
- ③事業者管理の再確認
- ④効率性とリスク管理のバランス

2. 当社グループとしての対応

(1) 収入証明書の改ざんが認められた案件への対応

これまでに本委員会において、以下の通りお客さまへ調査を行い、①審査時にアプラスが受け取った収入証明書等の審査書類を確認したい旨のお問い合わせや、②お客さまが所持されている収入証明書と審査時にアプラスが受け取った収入証明書等の審査書類が異なる旨のお申し出をいただいています。

本委員会の調査においては、収入証明書の改ざんを行った主体の特定には至りませんでした。当社グループとしては、引き続き専門家の意見を仰ぎながら真相究明を図り、お客さまからのお申し出に真摯に対応するとともに、不動産販売事業者等において責任の所在が明らかになった場合は、法的措置を含め、厳正に対応してまいります。

調査対象件数及び調査状況(2020年3月31日時点の当社集計)

① 本商品のお客さま全員宛の調査 契約件数：12,994件	② 重点的な調査対象としてお客さまに 調査依頼した契約件数：254件
お問い合わせを受けて審査書類を 送付した契約件数：70件	収入証明書の改ざんが行われたと 認定された契約件数：24件

(2) これまでの対応

2014年7月に投資用マンションローン、2016年6月にサポートクレジットをそれぞれ開始し、取扱高を伸ばしました。これに対し、アプラスではリスクコントロールの観点から、段階的に手続きや審査基準の厳格化を行い、これが結果的には収入証明書の改ざん等の不正防止に一定の効果があったと考えられます。

	投資用マンションローン実行件数と実行金額		審査基準の改定等	
	総実行金額 / 件数	収入改ざんが行われた案件 実行金額/件数		
2016年3月以前	249億円 / 1,690件	21百万円 / 1件		
2016年4月 ～2017年3月	587億円 / 4,351件	23百万円 / 2件		
2017年4月 ～2018年3月	561億円 / 4,305件	272百万円 / 18件	2017/6 2018/3	収入証明書の公的証明書徴求開始 返済比率基準厳格化
2018年4月 ～2019年3月	242億円 / 2,052件	58百万円 / 3件 (※)	2018/8 2018/9 2018/11	返済比率基準厳格化 収入証明書の原本徴求開始 事業者管理スキーム導入
2019年4月 ～2020年1月	58億円 / 596件	0件		

※ 2018年4月～2019年3月に発生した58百万円/3件は、いずれも2018年6月までに発生しています。

(3) 再発防止策の提言を受けた対応

本委員会から提言された再発防止策は、本委員会の調査対象である投資用マンションローンのみならず、当社グループにおけるビジネス遂行全般の問題として真摯に受け止め、お客さまの保護、営業・審査等の体制面の強化、ガバナンス体制の見直しを重点に、具体的な再発防止策を策定いたします。

その内容につきましては、速やかにとりまとめ、改めて公表いたします。

3. 業績への影響

現時点において、2019年5月15日に公表しました2020年3月期の連結業績予想に変更はありません。今後、何らかの変更が見込まれる場合は速やかに公表いたします。

※本件に関するお客さまの問い合わせ窓口を設置しております。

[お客さまお問い合わせ窓口]	アプラスカスタマーサポート 電話番号:0570-086-866 受付時間 平日9時30分から17時30分
----------------	--

お客さまならびに関係各位にご心配をお掛けしていることにつき、深くお詫び申し上げますとともに、引き続きお客さまに安心してお取り引きいただけるように万全を期してまいりますので、何卒ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

以上

<参考リリース>

2020年1月30日付 「投資用マンションローンの一部報道に関する調査状況について」

2020年2月27日付 「投資用マンションローンに係る調査体制及び調査状況について」

2020年3月19日付 「投資用マンションローンに係る調査状況について」

報道機関からのお問い合わせ先

株式会社アプラスフィナンシャル 総管理部門（企業戦略） 谷 電話番号：03-6630-3933

調査報告書

(要約版)

2020年4月1日

株式会社アプラスフィナンシャル

株式会社アプラス

特別調査委員会

目 次

第1 特別調査委員会の概要	4
1 特別調査委員会設置の経緯.....	4
2 特別調査委員会の目的.....	4
3 構成	5
4 開催状況	5
第2 調査の概要	6
1 調査対象期間及び重点調査対象期間.....	6
2 調査対象範囲	6
3 調査方法	7
(1) 入手資料の分析・検討.....	7
(2) インタビューの実施.....	7
(3) デジタル・フォレンジック調査.....	7
(4) 社内アンケートの実施及びホットライン窓口の設置.....	7
(5) 顧客アンケートの実施.....	8
(6) 事実関係の調査におけるアルヒの特別調査チームとの関係.....	8
4 調査できなかった事項.....	9
(1) F社関係者（代理人を除く）	9
(2) I社関係者	9
(3) H社担当者	9
第3 投資用マンションローンに関する概要及び経緯	10
1 投資用マンションローンの導入時の概要.....	10
(1) 商品の概要	10
(2) 与信基準	10
(3) 収入の証明に関する徴求書類.....	11
(4) 対象事業者の選別.....	11
(5) 業務フロー	11
2 投資用マンションローン導入時点の社内体制.....	12
3 投資用マンションローンの導入に至る経緯.....	12
(1) アプラスにおける住宅関連商品取扱いの経緯の概要.....	12
(2) アルヒとの提携.....	13
(3) サポートクレジットインベストWの導入.....	13
(4) 投資用マンションローンの導入への検討.....	13
4 投資用マンションローンの導入後の経緯.....	15
(1) インベストWにおける収入証明書徴求ルールの変更（2014年10月）	15
(2) リカバリープランによる取扱基準の改訂（2015年3月1日）	15

(3) 取扱案件増加に対する対応.....	15
(4) 物件評価額の一本化（2016年6月）.....	16
(5) サポートクレジットの導入（2016年6月1日）.....	16
(6) 申込時意思確認の早期化・申込内容の確認手続の導入（2016年6月20日）..	17
(7) 年収・融資金額に係る取扱基準の改定（2017年1月16日）.....	17
(8) アルヒのセールスフォースの使用開始（2017年5月16日）.....	18
(9) 収入証明書の徴求等に係る取扱基準の改定（2017年6月1日）.....	18
(10) DTI等に係る取扱基準の改定（2018年3月1日）.....	18
(11) 取扱基準の更なる厳格化に向けた検討（2018年5月～7月）.....	18
(12) 年間返済比率（DTI）等に係る取扱基準の改定（2018年8月6日）.....	19
(13) 収入証明書の原本徴求の開始（2018年9月25日）.....	19
(14) 事業者管理スキームの導入と顧客意思確認の厳格化（2018年11月1日）....	19
第4 調査の結果と確認された問題.....	20
1 調査結果の概要.....	20
2 収入証明書の改ざんに関する問題.....	20
(1) 調査結果の概要.....	20
(2) 顧客アンケートにおける申出案件.....	21
(3) G社の案件.....	22
(4) その他改ざんが疑われた個別案件.....	22
(5) アプラスの関与.....	23
3 不動産の評価に関する問題.....	24
(1) 概要.....	24
(2) 不動産の再評価の結果、より高額な意見価格が取得された案件が存在すること	24
(3) 不動産の評価に対するC氏の関与.....	25
(4) 上記各事実の評価.....	26
第5 確認された問題の原因.....	27
1 概要.....	27
2 商品設計・審査体制上の問題.....	27
(1) 商品の特性等に応じた与信体制の構築.....	27
(2) 投資商品としての適合性・顧客保護の観点.....	27
(3) 事業者管理の観点.....	28
(4) 年間返済比率基準のチェックシートの開示.....	28
(5) 融資事業と審査の分離の不徹底.....	28
(6) サポートクレジットの果たした役割.....	29
(7) 顧客への意思確認手続における収入確認.....	29
3 ガバナンス・内部統制の体制に関する問題.....	30

(1) ハウジング事業部の体制.....	30
(2) グループガバナンス.....	30
(3) 予算達成のプレッシャー.....	30
(4) 内部監査の問題点.....	31
第6 再発防止策の提言	32
1 今後の新規商品導入における商品特性の重視.....	32
2 事業運営における審査機能の独立性確保.....	32
3 事業者管理の再確認.....	33
4 効率性とリスク管理のバランス.....	33

第1 特別調査委員会の概要

1 特別調査委員会設置の経緯

株式会社アプラス（以下、「アプラス」という。）は、アルヒ株式会社（以下、「アルヒ」という。）なお、同社は「SBI モーゲージ株式会社」が2017年7月1日にアルヒ株式会社を吸収合併して商号を変更した会社であるが、以前の「SBI モーゲージ株式会社」を含め、本件に関する限り、時期を問わず「アルヒ」という。）との提携に基づく商品として「投資用マンションローン」（以下、「投資用マンションローン」という。）に取り組んできたが、2020年1月14日以降、報道機関から同商品に関連する取材を受け、審査書類の改ざんや不自然な不動産評価がある（以下、併せて「本事案」という。）という報道¹がなされた。

当該報道を受け、株式会社アプラスフィナンシャル²（以下、「アプラスフィナンシャル」という。）及びアプラス（以下、「アプラス等」という。）は、本事案に関する社内調査を開始し、2020年1月31日付で特別調査委員会（以下、「当委員会」という。）の設置を決定し、同日より両社の代表取締役である清水哲朗氏を委員長とし取締役を委員とする体制で調査活動を進めた。さらに、独立した第三者を加え、社内調査委員会ではあるもののより高い透明性を担保しつつ、本事案に関する①事実認定、②原因究明、③再発防止策の提言をすることを目的に、同年2月6日から以下に記載の委員長等に変更して調査活動を継続した。

2 特別調査委員会の目的

当委員会の目的は、以下のとおりである。

- ① 「投資用マンションローン」及びそれに関連する商品「アルヒ提携型サポートクレジットインベストプラン」（以下、「サポートクレジット」という。）等に関する本事案についての事実調査及び原因の究明（先行した社内調査で顕れた事項及び報道等による指摘事項を含む。）
- ② 上記①にかかわるアプラス等のコンプライアンス体制及び内部管理体制に関する調査
- ③ 再発防止策の検討及び提言
- ④ 上記①ないし③に係る調査結果等を記載した調査報告書（以下、「本調査報告書」という。）の作成

¹ アプラスの商品であることを明示した報道は、2020年1月27日以降になされた。

² 株式会社アプラスフィナンシャルはアプラスの親会社である。

3 構成

当委員会の現在の構成は、以下のとおりである。委員長の武井洋一は、2020年2月6日に委員長に就任し、アプラス等及びそれらの親会社である株式会社新生銀行（以下、「新生銀行」という。）並びにその関係会社と利害関係を有しない弁護士である。また、委員の内川治哉及び同保木野秀明は、アプラスフィナンシャルの社外役員であり、新生銀行を含む株主と利益相反の生じるおそれのない独立役員である。

当委員会では、アプラス等の役職員が組織的に本事案に関与していた可能性が確認された場合は、2010年7月15日付日本弁護士連合会策定の「企業等不祥事における第三者委員会ガイドライン（同年12月17日改訂）」に準拠した第三者委員会を設置する可能性も留保しつつ調査を進めたが、本調査の結果、そのような可能性は確認されなかった。

委員長	武井洋一	（弁護士 明哲綜合法律事務所）
委員	内川治哉	（弁護士 アプラスフィナンシャル独立社外取締役）
委員	保木野秀明	（弁護士 アプラスフィナンシャル独立社外監査役）
委員	笠原二郎	（アプラスフィナンシャル常勤社外監査役）
委員	安川明彦	（アプラス監査役）

調査補助者として、弁護士合計9名が調査に携わっている。また、当委員会の事務局として、アプラス等から必要な人員の提供を受けた。

4 開催状況

当委員会は、上記体制において、2020年2月6日から同年3月30日までの間、合計10回開催され、調査方針や調査結果に基づく事実認定、本調査報告書作成に関する協議等を行った。

第2 調査の概要

1 調査対象期間及び重点調査対象期間

当委員会の調査の対象期間は、投資用マンションローンの取扱いが開始された2014年7月7日から、新規受付を停止した2020年1月28日までである。

2 調査対象範囲

調査対象範囲は、投資用マンションローン全12,994件である。このうち、以下の①ないし⑦に該当する269件³は、以下の事情から、収入証明書⁴の改ざんの可能性がその他の案件と比較して高いと考えられるため、特に重点的に調査を実施した（以下、当該269件を「重点調査対象」という。）。

- ① 本事案に関する報道⁵に記載のある弁護士から受任通知⁶の送付を受けた顧客に係る案件（2件）
- ② 本事案に関する報道⁷の内容に基づき、（i）融資実行が2018年1月から12月までの間、（ii）融資金額が2,500万円以上、（iii）性別が女性、という条件全部を満たす顧客に係る案件（11件）
- ③ 上記弁護士作成とされる2020年1月2日付「アルヒ・アプラスローンを利用した詐欺的投資案件に対する不正融資問題」と題する書面に被害者として記載された顧客の案件（4件）
そして、同書面において、アルヒのフランチャイズ店舗（以下、「アルヒFC」又は「アルヒ店舗」という。）の担当者であるA氏、及び不動産販売事業者（以下、「事業者」という。）としてF社が挙げられていたことから次の④及び⑤を対象とした。
- ④ A氏が関与した案件（247件）
- ⑤ F社が事業者として関与した案件（④と重複する案件を除き8件）
- ⑥ 当委員会設置前に顧客から支払に関する苦情として収入額に関する申出があった案件（3件）
- ⑦ 当委員会設置前に収入証明書の改ざんを自認したG社が事業者として関与した案件（5件）

³ ①から⑦には重複案件が複数存在するため、個別の件数の累計は269件と一致しない。

⁴ 本調査報告書では、源泉徴収票、確定申告書等の名称如何にかかわらず、収入を証明する書類として提出された書類を総称して「収入証明書」という。

⁵ 「融資の審査書類 改ざん」『日本経済新聞』（2020年1月28日朝刊9頁）等

⁶ いずれも債務整理に関しての受任通知であり、その通知において、収入証明書の改ざんについては言及されていない。

⁷ テレビ朝日「グッド！モーニング」（2020年1月15日放送）

3 調査方法

当委員会の調査方法は、以下のとおりである。

(1) 入手資料の分析・検討

当委員会は、①アプラス等及び新生銀行の提供資料、②顧客提供資料、③アルヒの提供資料、④投資用マンションローンの物件評価に外部鑑定会社として携わっていたH社に対する当委員会からの質問への回答書面、⑤アルヒ及び当委員会の質問に対するF社代理人作成の回答書面を入手し、分析・検討を行った。特に、重点調査対象とした269件は、アプラスが保管する全ての審査書類の提供を受け、改ざんや不自然な不動産評価がないか、その痕跡の有無を調査した。

(2) インタビューの実施

当委員会は、①アプラス等の役員、②アプラスの従業員、③新生銀行の役職員、④H社の役職員、⑤F社の代理人、延べ92名に対しインタビューを行った。

(3) デジタル・フォレンジック調査

当委員会は、調査対象期間における業務担当等の状況や、重点調査対象となった案件の時期等に鑑み、本事案への関与の可能性が窺われるアプラスの従業員11名に支給されたパソコン内のメールデータを対象として、デジタル・フォレンジック調査を行った。

(4) 社内アンケートの実施及びホットライン窓口の設置

当委員会は、本事案に関連性を有する部署に属するアプラスの従業員からの情報提供も重要と判断し、従業員471名に対し、記名方式での社内アンケートを実施し、438名から回答を得た。

また、全役職員からの情報提供を受けるため、ホットライン窓口を設置した。それらの結果に基づき、さらにインタビュー等を実施した。

(5) 顧客アンケートの実施

ア 全顧客への通知

当委員会は、当初、特に収入証明書の改ざん等の具体的事実関係の確認がなかなかできない状況であったため、投資用マンションローンの全顧客（契約件数：12,994件）を対象に、2020年3月2日付発送書面により、申込時の書類に関する情報提供を求めた。これに対し、同月19日までに、延べ90件の連絡があり、うち42名（契約件数：56件）の顧客から、収入証明書の改ざんの有無の確認等のため、申込時にアプラスに提出された借入申込書及び収入証明書の送付を依頼され、これに対応した。

イ 重点調査対象に係る顧客へのアンケート

当委員会は、重点調査対象のうち、顧客の死亡や契約取消等の事情により送付が不要と判断される場合を除く顧客（契約件数：254件）に対して、上記アに加え、アプラスが保管している借入申込書及び収入証明書の写しを同封したアンケートを送付し、収入証明書の改ざんの有無等に関する情報提供を求め、2020年3月24日までに、47名（契約件数：51件）から回答があった。

(6) 事実関係の調査におけるアルヒの特別調査チームとの関係

当委員会は、アルヒ側内部の事実関係は、本事案に関して組織された弁護士を中心とするアルヒの特別調査チームによる調査結果に基づかざるを得ないと判断した。当委員会は同チームから、①重点調査対象 269件及び上記(5)アで確認依頼のあった42名（契約件数：56件）について、アルヒFCが事業者から受領した申請書類と、アルヒFCがアプラスに対して提出した申請書類の照合結果⁸、②A氏等のアルヒ側関係者へのインタビュー結果等について、報告を受けた。

⁸ うち45件については、アルヒFCが事業者から受領した申請書類とアルヒFCがアプラスに対して提出した申請書類の双方が確認できず、整合性の調査は行えなかったとの報告を受けた。

4 調査できなかった事項

(1) F社関係者（代理人を除く）

当委員会では、F社が重点調査対象 269 件のうち 145 件に事業者として関与し、上記 2③の事情も存したことから、その代表取締役及び担当者に対するインタビューが不可欠であると判断した。そして、アプラスとF社の取引関係が終了していること、事業者との窓口はアルヒであったことなどから、アルヒの特別調査チームを通じて、F社に対し、両名のインタビューの実施を要請した。

しかし、両名へのインタビューは拒否され⁹、当委員会の調査は、F社の代理人に対するインタビュー及び質問に対する回答書面の受領に止まった。

(2) I社関係者

当委員会では、重点調査対象である 269 件のうち 36 件に事業者として関与し、上記 2③の 4 件のうち 1 件の事業者でもあった I 社の関係者に対するインタビューも不可欠と判断し、上記(1)と同様に、アルヒの特別調査チームを通じて、I社に対し、インタビューの実施を要請したが、連絡自体を拒絶され、その実施には至らなかった。

(3) H社担当者

当委員会では、H社における主たる担当者である B 氏へのインタビューが重要と判断し、H社に対し、B 氏へのインタビューの実施を要請したが、H社は B 氏が既に退職していること等を理由に応じず、インタビューの実施には至らなかった。

⁹ 担当者については、既にF社を退職し、現在連絡が取れないとの理由で、代表取締役については、質問に対し代理人が書面で回答を行う限度でしか対応できないという理由で、インタビュー実施に至らなかった。

第3 投資用マンションローンに関する概要及び経緯

1 投資用マンションローンの導入時の概要

(1) 商品の概要

投資用マンションローンは、投資用マンション（所有者自身は居住せず、賃貸収入を得ることを目的として所有するマンション）のうち、主に三大都市圏にある中古のワンルームマンションの購入を希望する顧客を対象に、アプラスが金銭消費貸借契約により取得資金を融資する商品として、2014年7月7日に取扱いが開始された（導入時は融資金額の上限2,000万円、返済期間の上限15年）。

その商品概要は、「アプラス投資用マンションローン取扱基準」（以下、「取扱基準」という。）において定められ、その後、取扱基準は複数回にわたり改定されている。

(2) 与信基準

投資用マンションローンの導入時の与信基準は、概要、以下の内容であり、その後、取扱基準の改定に伴い、与信基準の内容も改定されている。

そして、与信基準の主たる内容は、遅くとも2015年10月以降、アプラスが定めた「返済比率チェックシート」をアルヒ側へ提供することにより、アルヒ及びアルヒFCに伝えられていた。

ア 年収基準

年収300万円未満は原則取扱不可とする。

イ 他の所有物件に係る確認

自宅、他の投資用マンションの所有状況やローンの状況等の妥当性を確認する。

ウ 年間返済比率（DTI¹⁰）の計算及び基準

以下の内容の①「年間返済率Ⅰ」及び②「年間返済率Ⅱ」（以下、「年間返済率Ⅰ」、「年間返済率Ⅱ」という。）を用いて、以下の「運用ルール」に従って判断する。

① [年間返済率Ⅰ]

投資を含めたローン関連の支出合計を、投資用マンションからの収入を含めた申込者の収入合計で割って算出した数値が、一定基準未満であること。

② [年間返済率Ⅱ]

投資分の返済を除く支出合計を、投資物件からの収入を除く収入合計で割っ

¹⁰ 「Debt to income」の略で、アプラスでは年間返済比率をDTIと称していた。以下、「DTI」ということがある。

て算出した数値が、一定基準未満であること。

③ [運用ルール]

上記①②の基準の両方を満たさない場合、取扱不可とする。

エ 物件査定による価格の決定

H社が実地により実施した物件評価に基づく意見価格の 100%までを融資額の上限とする。但し、物件の販売価格とH社の意見価格の乖離が 30%を超える場合は、取扱不可とする。

(3) 収入の証明に関する徴求書類

申込時に、源泉徴収票又は所得証明書等または確定申告書等を徴求するが、いずれもコピーで足りるとされていた。

(4) 対象事業者の選別

事業者としては、反社会的勢力該当性のチェック等を経たもののうち、①提携する金融機関（アルヒを含む）の提携仲介事業者、②個人ファイナンス部の提携仲介事業者等が投資用マンションローンの取扱可能事業者とされていた。

(5) 業務フロー

投資用マンションローンの導入時の業務フローは、以下のとおりであり、以後、これについても変更されている。

	内容
1	投資用マンションローンによる借入を希望する顧客からアプラス（個人ファイナンス分室。以下、本表において同じ。）に対し、アルヒを経由して収入証明書の写しを含む借入申込書等の申込書類一式が提出される。
2	アプラスがDTIチェック等の一次審査を行う。
3	一次審査を通過した案件につき、アプラスから外部鑑定会社に対し、物件調査を依頼する。
4	外部鑑定会社からアプラスに対し、物件調査結果が提供される。
5	外部鑑定会社の物件調査結果をもとに、アプラスが二次審査を行う。
6	二次審査を通過した案件につき、アプラスからアルヒ及び顧客に対して、結果を通知する（内定 ¹¹ 通知）。

¹¹ アプラスでは、審査がとおり融資が実行可能となったことを「内定」と呼んでおり、本調査報告書においてもそれに従う。

	内容
7	アルヒからアプラスに対し、重要事項説明書、売買契約書、印鑑証明書等の書類が提出される。
8	アプラス依頼の司法書士がアルヒ又は顧客と連絡を取り融資実行日を確定させ、金銭消費貸借契約書等を作成の上、顧客に送付する。金銭消費貸借契約書等の作成は、アルヒ担当者の面前で行われる。
9	アルヒからアプラスに対し、記入済の金銭消費貸借契約書等が返送される。
10	アプラスから顧客に対し、電話にて、契約内容の説明・意思確認を行う。
11	融資が実行され、抵当権が設定される。

2 投資用マンションローン導入時点の社内体制

①ローン事業部が商品主管、②個人ファイナンス部が営業、③オペレーション統括部傘下のオペレーションセンター東京内に組織された個人ファイナンス分室が審査、事務、④管理部が回収等の債権管理を行うこととされた。

3 投資用マンションローンの導入に至る経緯

(1) アプラスにおける住宅関連商品取扱いの経緯の概要

アプラスでは、2008年4月に、ローン統括部の傘下として、特に住宅関連商品を取り扱う部署としてハウジングファイナンス部が創設され、2009年9月に個人ファイナンス部に名称変更し、2016年4月にはハウジング事業部となった。

この間、2008年5月に、新生銀行からアプラスに出向したC氏がハウジングファイナンス部の次長に就任し、その後、C氏は、2009年10月には個人ファイナンス部で部付部長、2012年12月には部長となり、2012年4月にアプラスに転籍し、2016年6月にハウジング事業部長となった。

C氏の下で、いずれも金銭消費貸借契約に基づく商品として、①2008年8月に、賃貸集合住宅の建築費用の不足金及び付帯して発生する諸費用を貸し付ける「賃貸マンションローン／機構パッケージ」、②2010年3月には土地購入や建物建築資金のつなぎ融資である「アプラスブリッジローン」、③2011年2月にはフラット35の融資を前提に不足資金を融資する「マイホームプラン」の取扱いがそれぞれ開始された。

(2) アルヒとの提携

上記(1)③の「マイホームプラン」の取扱いに際し、アプラスは、2012年12月にアルヒと提携し、取引を開始した

(3) サポートクレジットインベストWの導入

個人ファイナンス部は、2013年9月に、投資用マンション購入資金及びそれに付帯して発生する諸費用を融資する「サポートクレジットインベストW」（以下、「インベストW」という。）の取扱いを開始した。インベストWは、上限額1,000万円とする立替払方式の商品であって、金銭消費貸借契約を用いない点で違いはあるものの、実質的に投資用マンションローンの前身となった商品である。

(4) 投資用マンションローンの導入への検討

ア 投資用マンションローン導入の背景

当時、フラット35を取り扱うモーゲージバンク¹²の提携先である事業者において、投資用マンションのローンに強いニーズがあったが、フラット35では投資用マンションのローンの取扱いができず、また、モーゲージバンクがフラット35とは別にプロパーでローンを取り扱うことは困難であった。他方で、新築の投資用マンションローンを他社が取り扱う例はあったものの、中古物件等についての取扱例は少なかった。

また、アプラスでは、上記「マイホームプラン」において、モーゲージバンクを通じた事業者とのネットワークを有し、審査の体制や提携先との関係等の点で「マイホームプラン」のノウハウが活用できること、物件の担保評価等では、「アパートローン」で培ったノウハウを活用できることなどから、投資用マンションローンについて大きな混乱なく早期に体制作りが可能であると考えられた。

そこで、C氏を中心として、投資用マンションローンの商品設計等が提案されるに至った。

イ 商品設計

投資用マンションローンは、「インベストW」をベースにしつつ、不動産担保を取得する点、融資上限額を2,000万円とする点、金銭消費貸借契約の契約形態をとる点で異なるが、中古マンションを対象とすること、審査において年間返済率I、

¹² 本調査報告書では、住宅ローンを専門に取り扱う金融機関（銀行を除く）を総称してモーゲージバンクという。

同Ⅱを用いることなどは「インベスト W」をそのまま引き継いでいた。

ウ アプラス NBPC（2014年5月22日）での検討

アプラスでは、2014年5月22日開催のアプラスの新事業・商品委員会（以下、「アプラス NBPC」という。）¹³において、投資用マンションローンの導入が検討された。もっとも、アプラス NBPC では、①徴求する収入証明書の数、②原本、写しの別、③物件の評価査定を複数社から取得すること、については議論されなかった。

エ 新生銀行 NBPC（2014年6月23日）

上記ウを受けて、アプラスの親会社である新生銀行内の新規事業・商品委員会（以下、「新生銀行 NBPC」という。）でも同様の検討がなされた。なお、新生銀行 NBPC は、新生銀行グループにおいて、子会社の新規事業・商品に対する助言等を目的として開催される委員会である。

オ アルヒとの業務提携契約の締結（2014年7月1日）

アプラスは、投資用マンションローン導入に伴い、アルヒとの間で、2014年7月1日付で、アプラスの融資商品の勧誘、借入れを希望する個人顧客（以下、「借入希望者」という。）とアプラスとの間の融資契約成立に向けた下記諸業務を委託する内容の業務提携契約を締結した。

- ① 融資商品の勧誘
- ② 借入希望者に対する融資商品の説明
- ③ 借入希望者に対する融資商品の提案
- ④ 借入希望者に対する申込書類の配布及び受領
- ⑤ 借入希望者に対する申込書類の不備案内・是正
- ⑥ 借入希望者や不動産事業者等への融資商品の審査結果の伝達
- ⑦ 借入希望者への融資条件の伝達及び確認
- ⑧ 借入希望者への契約手続の案内
- ⑨ 借入希望者への契約書類の作成案内・契約書類の授受
- ⑩ その他前各号に付随する一切の業務

¹³ アプラスにおいて、新事業・商品開発や既存の事業・商品に重要な変更を加える場合に、その内容の検討を行い、問題点を明確化して解決した上で新事業・商品の承認を行うこと等を目的とした、経営会議の前提となる委員会である。

4 投資用マンションローンの導入後の経緯

(1) インベストWにおける収入証明書徴求ルールの変更（2014年10月）

投資用マンションローンの事実上の前身とされたインベストWに関し、2014年10月に、収入証明書の徴求ルールとして、住民税課税証明書の原本の提出が必要とされる形に変更された。

これに対し、この時点では、投資用マンションローンの収入証明書の徴求ルールは変更されなかった。

(2) リカバリープランによる取扱基準の改訂（2015年3月1日）

投資用マンションローンは、取扱開始後、2014年12月まで取扱案件がなく、その後も取扱いは低調であった。アプラスは、返済期間が短い点、利用上限額が低い点などが利用の障害になっていると判断し、リカバリープランとして、取扱基準のうち①取扱金額上限を首都圏案件について3,000万円まで引き上げる、②支払回数を最大240回（20年）までに増加させる、③取扱上限額の算定において登記費用や仲介手数料を別枠とする等の改定を行った（2015年3月1日から適用）。

また、この際、アプラスが支払う媒介手数料について、アルヒと事業者との折半から、事業者に対する比率をアップさせるようアルヒに要請し、投資用マンションローンの販売に対する事業者の動機付けの向上をはかることとされた。

その結果、投資用マンションローンの取扱いが急激に拡大していくこととなった。

(3) 取扱案件増加に対する対応

ア 確認書の徴求手続の追加（2015年11月12日）

投資用マンションローンの取扱いが増加したことに伴い、アプラスは、リスク案件を事前に排除し、良質な案件の取扱いを図ることが必要との判断に至り、顧客の契約意思確認¹⁴をより強化するために、2015年11月12日以降、融資実行前の段階で、顧客から「『アプラス投資用マンションローン』お借入れにあたっての確認書」（以下、「確認書」という。）を徴求する業務フローが追加された。

¹⁴ 確認内容は、①賃料収入の有無にかかわらずローン返済責任、②賃料収入の変動の可能性と、賃料収入がローン返済額を下回った場合にも返済義務があること、③物件売却の場合に売却金額がローン残高を下回った場合でも、全額の返済義務があることである。

イ 事前評価スキームの導入（2015年12月7日）

取扱案件の急増を受け、審査業務を平準化し、申込案件の評価割れにより結果として無駄になるコスト負担の軽減を図ることが課題となった。そのため、2015年12月7日に、申込前の事前評価スキーム（物件評価額の事前回答）が試験的に導入された。

このスキームは、本来、審査に際して行われる物件評価を、借入申込書の提出以前に、不動産チラシに記載された事項のみに基づいて行い、その評価額をアルヒに回答するというものであった。このスキームでは、申込書類一式の提出前に、アルヒがアプラスに対し「対象物件事前評価依頼書兼回答書」を用いて事前評価の依頼を行い、アプラスがH社に評価を依頼し、回答を得た評価額をアルヒに伝えることとなった。事前評価スキームは、試験期間を経て、2016年6月1日から正式に導入された。

ウ H社への事務委託（2016年2月1日）

取扱案件の増加によってオペレーションセンター東京での事務負担が急増したため、2016年2月1日から、H社に対し、審査業務に関わる事務作業の一部を委託した。これにより、H社の従業員がアプラスのオペレーションセンターに常駐し、各種作業等を行った。当該事務委託は、2018年9月まで続いた。

(4) 物件評価額の一本化（2016年6月）

H社の物件評価書では、導入時から、意見価格がレンジ幅で表記されていた。アプラスでは、レンジの上限額に基づき審査を行うという運用であった。

これに対し、新生銀行側から、かかる運用に懸念が示され、アプラスにおいて、H社に対して、意見価格をレンジ幅のあるものではなく特定額で評価するよう求め、当該意見価格を物件価格として審査を行うという運用に変更した。

(5) サポートクレジットの導入（2016年6月1日）

ハウジング事業部では、上記(4)などにより、急激に増加していた投資用マンションローンの取扱件数の減少が懸念されていた。併せて、顧客の利便性を高めるため、投資用マンションローンにおいても本体ローンの不足資金を補てんする商品を活用する案が企画され、2016年6月1日申込受入分より、サポートクレジットとして取扱いが開始された。

サポートクレジットは、具体的には、投資用マンションローンの不足資金（物件代金・諸費用）を上限金額500万円まで融資するものであるが、結果として、ローン本

体と合わせて物件評価の130%まで融資を受けることが可能となった。この導入等もあり、投資用マンションローンの取扱件数は、減少することなくさらに増加することとなった。

なお、サポートクレジットは、インベストWと同様に割賦商品（立替払）であり、営業店に所属する支店担当者から加盟店に相当する事業者に対し直接の営業活動が行われるものであった。

もっとも、実態としては、本体たる投資用マンションローンが別途存しており、事業者への接触が避けられる傾向があった¹⁵。

(6) 申込時意思確認の早期化・申込内容の確認手続の導入（2016年6月20日）

投資用マンションローンについては、融資実行前の顧客意思確認はなされていたが、取扱件数、残高が急増する中で、突然デフォルトが発生する案件が散見されたことから、アプラスでは、債権保全にとどまらず、債権の良質化にも重点をおくべく、2016年6月20日受付分より、より早期に、借入申込のタイミングでの意思確認手続の追加、徹底がなされ、申込対象が投資用マンションローンであること、賃料を受領できなくなっても支払いのリスクが残ることなどを理解して申込がなされているかなどの点が確認されるようになった。

加えて、2016年6月20日融資内定分より、融資内定のご案内の郵送時に借入申込書（コピー）を同封し、簡易書留・転送不要郵便で送付する運用が追加され、当該コピーによって顧客が自らの申込内容を改めて確認できるようにした。

(7) 年収・融資金額に係る取扱基準の改定（2017年1月16日）

投資用マンションローンは、年収基準として年収300万円以上を対象としていた。しかし、同じ基準を用いるインベストWは融資上限額が1,000万円であるのに対し、投資用マンションローンは上限額2,000万円（特定エリアでは3,000万円）であり、他方で、年収300万円台の申込者も多い中で、デフォルト案件が生じてきたため、年収基準の見直しが懸案とされた。そこで、債権の良質化を図るため、取扱基準の改定がなされ、2017年1月16日受付分より、申込者の年収が400万円未満かつ融資金額が1,500万円以上¹⁶の場合は、取扱不可とされた。

¹⁵ インタビューによれば、アプラスの支店担当者が事業者のところへサポートクレジットの営業に行ったことについて、アルヒから苦情が寄せられたこともあったようである。

¹⁶ 2017年6月1日の取扱基準の改定により、「1,500万円以上」は、「1,500万円超」に改められた。

(8) アルヒのセールスフォースの使用開始 (2017年5月16日)

アプラスでは、アルヒとの申込書類等のやり取りをメール等で行っていたが、2017年5月16日、アルヒが使用していたクラウドシステムである「salesforce」(以下、「セールスフォース」という。)について使用を許可され、以降、収入証明書を含むアルヒとの申込書類等のやり取りは、セールスフォースを通して行われた。

(9) 収入証明書の徴求等に係る取扱基準の改定 (2017年6月1日)

取扱基準の見直しにより更なる健全な運用を図る方向での対応として、新生銀行からの指摘もあり、2017年6月1日受付分より、収入証明書に関し、公的証明書の写しを徴求する等の審査の厳格化が図られた。

(10) DTI 等に係る取扱基準の改定 (2018年3月1日)

さらに、2018年3月1日、投資用マンションローンの年間返済比率の計算方法が厳格化された。その概要は、①新たな年収テーブルと年間返済比率の設定、②年間返済比率 (DTI) の従前の基準の廃止と計算式の変更、③収入合算の追加であり、低年収者に対する融資をさらに限定し、若年層を制限することを目的としていた。

(11) 取扱基準の更なる厳格化に向けた検討 (2018年5月～7月)

アプラスは、投資用マンションローンに関し、上記のとおり既に数次にわたり審査基準を厳格化してきた経緯があったが、いわゆる「かぼちゃの馬車」事件¹⁷を受け、改めて、金融庁とのコミュニケーションを図りつつ、一層の顧客保護を図る観点から、①不動産事業者の適切な管理、②投資に係るリスク説明の有無の確認と金融機関としての補完方法、③顧客の不動産投資の適合性の検討をし、順次以下に述べる対応をとった。

¹⁷ 2018年1月、女性用シェアハウスである「かぼちゃの馬車」等を販売し、サブリースの業態で事業を展開していた株式会社スマートデイズが、サブリースの賃貸人であったシェアハウスオーナーに対し賃料支払を中止し、2018年5月に東京地方裁判所から破産手続開始決定を受けた。そして、「かぼちゃの馬車」等の販売に際し、事業者とともに融資を行っていたスルガ銀行株式会社の行員においても、①通帳その他の自己資金確認資料の偽装、②収入関係資料の偽装、③物件の賃貸借条件の偽装等を行っていたことが判明した。

(12) 年間返済比率（DTI）等に係る取扱基準の改定（2018年8月6日）

2018年8月6日、多重債務系顧客等の排除を目的に、取扱基準が改定され、与信基準がさらに厳格化された。具体的には、購入物件及び既所有物件の不動産賃料収入を除く税込年収が一定基準未満で対象物件の収支がマイナスになる場合には取扱いが不可とされた。

(13) 収入証明書の原本徴求の開始（2018年9月25日）

さらに、2018年9月25日には、不正案件防止の目的で投資用マンションローンの取扱基準が改定され、徴求する収入証明書が原本に変更された。具体的には、収入を証明するものとして、申込時に、源泉徴収票及び公的証明書の原本や確定申告書（控え）及び所得税納税証明書の原本などを徴求することとされた。

(14) 事業者管理スキームの導入と顧客意思確認の厳格化（2018年11月1日）

2018年11月1日には、顧客保護の高度化及び事業者管理の徹底をさらに図るため、投資用マンションローンの取扱基準が、①事業者制限の厳格化、②徴求書類の追加変更（顧客からの契約締結時の確認書の徴求等）、③与信基準（勤続年数等）の追加の各点で変更された。

また、申込時の意思確認の際に、①賃料収入の有無にかかわらず返済は継続しなければならない等の事業リスクについての説明や、②サブリース契約を締結予定の顧客に対して、サブリース契約の注意点の説明を行うこととなった。

第4 調査の結果と確認された問題

1 調査結果の概要

当委員会は、別紙「改ざん案件一覧」記載の24件について、収入証明書の改ざんという事実が存するものと認めるものである。これらの改ざんは、当委員会の調査及びアルヒの特別調査チームの調査結果¹⁸に基づけば、収入証明書が事業者からアルヒに提供されるよりも前の段階で生じたものであると判断される。もともと、本調査の限界から、改ざんを行った主体までは特定できていない。他方で、アプラスの役職員が、これら改ざんに関与したことを認めるべき事情は判明しなかった。

なお、上記24件のうち、F社が関与した案件は18件（75%）とこれに偏重しており、当委員会としては、この点が特徴と判断している。他方で、A氏をアルヒFC担当者とする案件は20件（約83%）に及ぶが、改ざんが明らかになった重点調査対象はA氏の担当を基準として選択した結果であるとも考えられ、具体的なA氏の改ざんへの関与の有無はアルヒの調査結果に依拠して判断されるべきものと考えられる。

以上のほか、投資用マンションローンの不動産の評価について、報道案件にあるようなアプラスにおける「不正な評価」がなされたとの事実は判明していない。

以下、詳述する。

2 収入証明書の改ざんに関する問題

(1) 調査結果の概要

当委員会では、顧客アンケートを通じて一部の顧客が現時点で所持する収入証明書を実際に取得し、下記(2)に述べる調査を行った。その結果、別紙「改ざん案件一覧」記載のとおり、24件について記載内容が相違する等しており、改ざんの実事が存することを認定した¹⁹。

この改ざんを行った主体については、アルヒの調査結果においてもアルヒにおける改ざんの実事は認められておらず、また、本調査の結果によってアプラスにおいて関与した事実（黙認や示唆を含む）は認められなかったこと、アルヒが収入証明書を取得する以前の段階の改ざんの具体的な事実についてはこれを認定するための調査が困難であったことから、特定には至っていない。

¹⁸ 2020年3月31日に公表されたアルヒ株式会社の調査結果の報告（以下、「アルヒの調査結果」という。）

¹⁹ 下記のとおり、5番と9番については、同一期間の収入に関する証明書の比較対照は行えなかったが、総合的な判断として改ざんを認定した。

(2) 顧客アンケートにおける申出案件

ア 収入証明書の記載の相違及び改ざんの認定

当委員会は、本調査に当たって、①顧客アンケートにより提出を受けた投資用マンションローンの申込に際して顧客自身がアルヒを通じてアプラスに提供したと認識している収入証明書（以下、「収入証明書①」という。）と、②アプラスがアルヒを通じて現に取得して投資用マンションローンの審査に用いた収入証明書（以下、「収入証明書②」という。）との比較対照を行った。

その結果、別紙「改ざん案件一覧」のとおり、同一期間での収入を現に比較対照ができるもの（同一覧表の5番と9番を除く22件）については、いずれも収入証明書①に記載の金額が、収入証明書②に記載された金額を下回っていた。

そして、収入証明書①については、顧客が不利益を被るおそれがあるにもかかわらず、当委員会からのアンケートに答えて内容虚偽の収入証明書をあえて提供する動機に乏しいことから、その内容が正しいものと考えられる。そのため、上記22件については、収入証明書②は、アプラスが取得する以前に何者かにより改ざんされていたものであったと認定した。

また、別紙「改ざん案件一覧」の5番は、収入証明書②として源泉徴収票がアプラスに提出されているところ、当該顧客は、既に支払いを滞納し、残債務の弁済について合意したが、それに伴い、アプラスに対し、2020年2月14日、①申込当時は収入証明書②の発行名義の会社には勤務しておらず、同社の源泉徴収票を事業者及びアルヒに提出していないこと、②当該会社の名称は指示を受けて記載したものであること等を申し出ている。当該顧客の申出内容は、内容虚偽の申込書をアルヒを介してアプラスに提出したという点で自身に不利益な内容を含むものであること、当該顧客は現段階で虚偽の説明を行う動機も乏しいことから、当委員会としては当該顧客の供述には信用性が認められるものと判断し、アプラスが審査に用いた収入証明書は、何者かにより内容虚偽のものとして作成されたものと認定した²⁰。

さらに、別紙「改ざん案件一覧」の9番は、当該顧客より収入証明書②に当時支給されていなかった内容が含まれる旨の申出があったこと、上記22件と同様に、当該顧客において当委員会に内容虚偽の支給明細書を提出し、虚偽の説明を行う動機に乏しいことから、当該案件についても顧客が提供した収入証明書の内容が正しいものと判断し、アプラスが審査に用いた収入証明書は、何者かにより改ざんされたものと認定した。

以上のとおり、別紙「改ざん案件一覧」記載の24件について、当委員会は改ざ

²⁰ 本調査報告書においては、当該案件についても、「改ざん案件」として分類する。

んがあったものと認定した。

イ 収入証明書の改ざんがなされた時点

上記アの収入証明書②に関し、アルヒの特別調査チームは、①事業者からアルヒに提供された時点での収入証明書の記載内容と、②アルヒからアプラスに提供された時点での収入証明書の記載内容との比較対照を行った²¹。その調査結果によれば、比較対照が可能な案件については全て収入金額を含め同一の内容であった²²。

そのため、収入証明書の改ざんは、基本的に、上記アの収入証明書①が、事業者からアルヒに提供されるより以前の段階で行われたと考えられる。

(3) G社の案件

アプラスは、2019年3月2日、顧客から太陽光発電システムに関する立替払の申込を受け、収入証明書として支払金額4,743,500円の「平成30年分の給与所得の源泉徴収票」の提出を受け、融資を実行した。

その後、アプラスは、同顧客から、2019年8月2日に投資用マンションローンの、同月16日にはサポートクレジットの申込を受け、収入証明書として「平成30年分の所得税及び復興特別所得税の確定申告書B」の提出を受けた。

しかしながら、当該収入証明書の収入金額等における「給与」の金額が7,743,500円であったことから、アプラスが同顧客に確認したところ、①正しい給与収入の金額は、源泉徴収票記載の金額であること、②確定申告書については、不動産事業者であるG社の担当者から「ローンが通るように給与収入を上げた」と言われたが、確定申告書の給与収入額を変えられたとは思っていなかったことを述べた。

その後、G社から改ざんの事実を認める調査報告書が提出され、確定申告書の改ざんが認められた。

(4) その他改ざんが疑われた個別案件

ア 融資実行前に収入証明書の改ざんの事実が判明した案件

2018年4月12日、投資用マンションローンを申し込んだ顧客より、申込時の源

²¹ このうち、①事業者からアルヒに提供された収入証明書の記載内容と、②アルヒからアプラスに提供された収入証明書の記載内容の比較は、アルヒの特別調査チームが行い、当委員会はアルヒの特別調査チームから結果の提供を受けた。また、②のアルヒからアプラスに提供された収入証明書の記載内容と、アプラスが審査を行った収入証明書の記載内容の比較は、当委員会が独自に行い、同一である旨をアルヒに報告した。

²² 別紙「改ざん案件一覧」における1番、4番、14番は、アルヒの特別調査チームにおいて比較対照ができなかったとの報告を受けた。

泉徴収票記載の金額が、実際のコ額と相違しているとの申出があった。アプラスが契約者から再度源泉徴収票を徴求したところ、申込時の源泉徴収票記載の金額と新たに徴求した源泉徴収票記載の金額との相違が発覚した。

当時の調査において、当該案件において不動産事業者であったJ社は、改ざんへの関与を否定し、改ざんの積極的な証拠は判明しなかったが、アプラスは同社について取引停止の処分とした。

イ 他社の融資に関して改ざんが疑われた案件

2018年2月15日、顧客の代理人より、投資用マンションローンの申込に際してアプラスに提出した源泉徴収票につき、事業者の営業担当者により偽造がなされた疑いがあるとの申出があった。アプラスが事業者に事実確認を行ったところ、当該事業者は収入証明書の改ざんを否定し、申込者が他社に申し込んだ融資に際して、当該融資に係るF社が収入証明書の偽造を行っているのではないかとコの回答を得た。しかし、その後、顧客の代理人から、アプラスに対し、投資用マンションローンについては収入証明書の改ざんがなされていない旨の回答があった。アプラスでは、さらにF社の改ざんについて情報提供を依頼したものの、顧客の代理人から、不正の証拠が得られないとして応じられず、それ以上の調査はできなかった。

(5) アプラスの関与

当委員会は、上記に加え、収入証明書の改ざんについて、アプラスの役職員による示唆又は黙認を含めた関与がなかったかについて調査した。

アプラスにおいて、当該改ざんを行コ得る者は、①ハウジング事業部の従業員、②審査を行うオペレーションセンターの従業員、③サポートクレジットの営業を行う支店社員である。

しかしながら、いずれの部署の従業員に対するインタビュー、フォレンジック調査、社内アンケートや、ホットラインへの通報においても、これらの従業員が改ざんに関与したとの事情は認められず、個々の従業員に課せられた予算や業績評価に基づく改ざんの動機、業務内容に基づく改ざんの機会の有無等の点でも、関与を窺わせる事情は認められなかった。

これに対し、F社に対する調査や一部報道案件において、③支店社員において、収入証明書の改ざんがあったことを認識していたとするものがある。しかし、いずれも裏付けが取れないものであり²³、当委員会としてかかる認識があったとまでは認定で

²³ F社代理人は、アプラス支店社員がF社の元社員に対し、改ざんを派手にやらないで欲しいと伝えた内容の録音データが存在し、F社の元社員がこれを保有していると述べる。

きないと判断した。

なお、当委員会は、調査の過程において、調査対象外の商品である「マイホームプラン」において、融資金額算定の基礎となる諸費用の明細（司法書士報酬見積書）が改ざんされた例に接した。この例や上記(4)イの例は、調査対象外の商品において、アプラスが関与することなく改ざんが行われたと認定できるため、投資用マンションローン及びサポートクレジットを含めて、アプラスの関与が一切なくとも改ざんが行われる事実が存することを示しているといえる。

3 不動産の評価に関する問題

(1) 概要

アプラスにおいて、投資用マンションローンの対象不動産について「不正な評価」がなされた可能性について報道等がなされことから、当委員会は、その点の調査も進め、以下の各事実が認められた。

(2) 不動産の再評価の結果、より高額な意見価格が取得された案件が存在すること

ア 評価が複数ある案件

当委員会では、重点調査対象について、審査の過程で評価書が複数存在する案件の存在を認めた。

そして、評価書が複数ある案件のうち、初回評価時より再評価時の意見価格レンジの上限値又は意見価格の方が高くなっていた案件についての社内審査資料を調査した。

イ 評価が複数行われた経緯

オペレーションセンターでは、審査結果をアルヒに連携するところ、審査結果を確認したアルヒ担当者から、リフォーム又はリノベーションの見積書を提出するとして再評価を求められ、そのままH社に再評価を依頼するケースがあった。

この点、C氏は、2017年5月1日からしばらくの間、不動産が東京の一部地域又は九州地域である場合について、H社の評価が申込金額を下回る場合には、別の鑑定会社に評価を依頼し、後者の評価が前者の評価を上回る場合には後者の意見

しかし、当該録音データは当委員会に提供されず、その具体的な内容や時期、発言の趣旨なども不明であること、また当該元社員自体連絡が取れなくなっていること、そのようなやり取りを当該元社員が録音する合理的な理由が見当たらないことから、支店社員が改ざんを認めるやり取りをした事実は認められないと判断した。

価格を採用するというフローを採用していた時期があったと述べている。

ウ H社に対する確認

当委員会では、上記案件について、不動産の再評価に至った経緯及び不動産の再評価の結果より高額な意見価格となる理由について、H社に照会したところ、H社が行う不動産評価はアプラスから提供される資料に基づく机上評価であったところ、机上評価条件変更等の再考（各手法の各項目の再検証・調整等）による専門家意見として意見価格が変わることは一般的に考えられ、上記案件も、同様の理由によるものとの回答を得た。

(3) 不動産の評価に対するC氏の関与

ア H社からの情報収集

C氏は、投資用マンションローン導入当時から、H社の担当者に対し、個々の物件評価の利回り・周辺市場の状況等を問い合わせ、比較的頻繁に情報収集をしていた。

イ インベストチェック

フォレンジックの結果、サポートクレジット導入後、「インベストチェック」と称して、審査部門の見込みとしてのサポートクレジット適用の可否、金額について、C氏が事前に確認するという取扱いがなされていたことが判明した。

ウ オペレーションセンターへの否決・減額理由の確認

C氏は、インタビューにおいて、投資用マンションローン導入当時から、融資について否決又は減額となった案件について、当該案件を担当したオペレーションセンターの従業員に対してその理由を確認していたことを認めている。他方で、オペレーションセンターの従業員の中に、C氏の確認を受けて、再度審査を見直した結果、承認又は増額となったケースが存在したことを認める者がいた。

エ その他

オペレーションセンターの従業員の中に、H社から、物件評価が申込金額を下回るがよいか、もう少し高額にしたほうが良いか、C氏に確認しなくても良いか、との問い合わせを受けたことを認める者があった。

(4) 上記各事実の評価

C氏は、投資用マンションローンに係る予算を負担するハウジング事業部の部長として取扱件数に責任を負う立場であり、物件評価の多寡が取扱いの可否に直接影響を与える関係にあることから、H社への情報収集やオペレーションセンターへの確認を、高い関心を持って行っていたことが認められる。

もっとも、本調査においては、オペレーションセンターの従業員がH社の物件評価とは異なる評価を用いて審査を行っていたこと、物件評価のためにH社に提供した資料や物件評価そのものを改ざんしたことを窺わせる事情は存在しなかった。

そして、H社も、不動産鑑定の特門家意見として可能な範囲を超えて不当に高額な物件評価をアプラスに提出していたと認めるべき事情は判明しなかった。

第5 確認された問題の原因

1 概要

上記のとおり、投資用マンションローンの審査に際し、収入証明書の改ざんが行われた案件が24件存在した。もっとも、これら改ざん案件について、アプラスの役職員の関与は認められない。

しかしながら、当委員会は、アプラスによる改ざんへの関与という問題の原因というものではないものの、改ざんという事実を生じさせた背景には、以下のとおり、投資用マンションローンの商品設計・審査体制上、また、アプラスのガバナンス・内部統制体制上の問題点を指摘できるものとする。

2 商品設計・審査体制上の問題

(1) 商品の特性等に応じた与信体制の構築

投資用マンションについては、その商品の性格や投資用の中古マンション市場の状況を推察すると、悪質な事業者が顧客に対してサブリースや家賃保証などを謳い文句に執拗な勧誘を行うことがあり得ること、また、購入意思を示した顧客の収入如何によって融資の可否や販売価格が左右される可能性もあることから、事業者には、融資の実行を可能にし、融資金額を引き上げるために収入証明書を改ざんする動機が生じ得るといえるであろう。

その意味で、かかる商品の特性や市場の状況を十分に理解すれば、これらに応じたより慎重な与信体制の構築が必要であったといえよう。

(2) 投資商品としての適合性・顧客保護の観点

投資用マンションローンでは、アプラスにとって、それまで個品割賦（個別信用購入あっせん）を多く取り扱ってきた会社として割賦販売法等の規制を受ける場面とはかなり様相を異にした対応が求められるべきであったことは否定できないように思われる。

もちろん、ノンバンクとして新たな商品を構築し、ビジネスを拡大することは全く否定されないが、特に、投資商品に取り組む場合には、顧客の投資商品に対する適合性、顧客保護という観点について、法的義務の問題が明確に生じない場合であっても、商品設計や与信体制をより慎重に検討すべきであったといえる。

(3) 事業者管理の観点

アプラスは、個品割賦（個別信用購入あっせん）で培ってきた加盟店管理の豊富な経験やノウハウを有しており、割賦販売法の下で加盟店管理義務を負っている意義も十分理解し、場合によっては加盟店不正が生じることやその対応も熟知している。他方で、投資用マンションローンは、金銭消費貸借契約により融資する形態として設計された商品であった。そのため、個品割賦（個別信用購入あっせん）であれば当然必要と考えられる加盟店管理（この場合は事業者管理）が甘くとらえられていた面は否定できない。

また、住宅ローン業界の大手である上場会社のアルヒと提携する形で取り扱われる商品であったこともあり、アプラスでは、投資用マンションローンの不動産事業者はアルヒとの関係において、相当程度不正な事業者が排除されると考えていた節がある。

結果として、アプラスとしては、事業者の管理をしているとは言えない状況であった一方、アルヒの側でも、アプラス自身が投資用マンションローンの審査を行い、融資をしてリスクを負担することから、少なくとも収入証明書の徴求等の場面で事業者の管理をする実態はなかったとのことである。

(4) 年間返済比率基準のチェックシートの開示

投資用マンションローンでは、与信判断の基準として年間返済率Ⅰ、同Ⅱが定められているが、取扱案件の審査事務の軽減や効率化を図るため、返済比率の考え方が提携先であるアルヒ側に伝えられており、そのチェックシートが共有されていた。

アルヒによれば、少なくとも返済比率のチェックシートに関する限り、アプラスの了承を得て、事業者にも共有されており、事業者もアプラスの年間返済比率の基準を知悉していた。

これにより、投資用マンションを顧客に対して高額に販売したいとの動機を有する事業者は、販売価額に達するために必要な融資を受けさせるために一体いくらの年収が必要となるかについて、チェックシートにより簡易かつ容易に逆算することが可能となったと考えられる。アプラスにおいて、審査業務の効率性、業績の向上という観点からかかる事態が生じ得ることが見過ごされていたと考えざるを得ない。

(5) 融資事業と審査の分離の不徹底

投資用マンションローンの審査の基礎となる物件評価は、H社により行われており、それ自体は専門家意見として裁量の範囲を超えた不当な評価がなされたとまで

は認められない。しかし、アプラスでは、ハウジング事業部に関する限り、事業と審査の分離が徹底できていなかったと評価される部分があり、C氏の対応を契機として、H社が物件評価を柔軟に行い、ハウジング事業部及びオペレーションセンターの各従業員も、物件評価が再評価により高額となりうることを含め、疑問を提起する契機も失われていったものと推察される。

(6) サポートクレジットの果たした役割

投資用マンションローンでは、件数として20%程度の割合でサポートクレジットが用いられているが、これを投資用マンションローンと一体でみた場合、物件評価額の130%まで与信が可能となったことになる。アプラスでは、サポートクレジットは、投資用マンションローンに既存の割賦の商品を組み合わせたものにすぎないとして、サポートクレジットの導入自体によっては与信基準等を再検討するようなことはせず、サポートクレジットの提携先にアルヒを追加するという措置を行うにとどまっていた。

与信限度額の実質的な引上げとして機能し、本来の物件評価を超える販売額での販売を可能にした側面は否定できないという意味で、収入証明書の改ざんを招いた一つの遠因になったことが推察される。

(7) 顧客への意思確認手続における収入確認

投資用マンションローンでは、アプラスにおいて、融資実行前に電話で顧客に契約意思を確認する手続を行うが、順次、確認書の徴求により賃料収入の変動リスク等を説明する手続、融資内定時に申告収入額が記載された借入申込書（コピー）を簡易書留・転送不要で送付する運用、申込時の意思確認手続などを追加するなど、契約意思確認手続に厳格化に努めてきたことは認められる。

もっとも、あくまでも賃料収入の下落リスク等を説明して顧客の契約意思を確認する手続にとどまり、借入申込書に記載された顧客の収入状況などを積極的に確認する手続とはなっていない点で折角の確認手続を十分には生かし切れていなかった。

3 ガバナンス・内部統制の体制に関する問題

(1) ハウジング事業部の体制

本調査の結果、C氏は、ハウジング事業の前身となる個人ファイナンス部がアパートローンやブリッジローンの審査を行っていたことがあるため、審査部門であるオペレーションセンターに対し、別部署という認識が希薄なまま接し、かつ高圧的な言動をとることがあったと認められる。その結果、オペレーションセンターでは、できる限り高額での承認という審査結果がC氏の意向に沿うものと考えていた可能性を払拭できず、H社についても、頻繁にC氏の問い合わせを受け、できる限り高い評価額を出すことがC氏ひいてはアプラスの意向に沿うものと考えていた節が窺われる。オペレーションセンター内にこれに疑問を持つ者もいたようであるが、C氏の業績への寄与も大きく、問題が表面化することなく、問題意識の全社的な共有に至らなかった。

物件評価に不正があるとまでは認められないが、ハウジング事業に関して事業と審査の分離が徹底されない状況が見過ごされてきた点は、ガバナンス・内部統制上も問題であったと指摘できよう。

(2) グループガバナンス

投資用マンションローンは、新生銀行NBPCに商品設計等が説明された上で取扱いが開始されている。商品導入後、新生銀行からも投資用マンションローンの取扱基準の変更をめぐり適切な助言がなされたほか、定期的に投資用マンションローンを含む情報共有が行われていた。アプラスの独立性を踏まえつつ、グループガバナンスに努めていたことは窺われる。

一方で、新生銀行の投資用マンションローンの問題意識は、債権残高の急増にともなうポートフォリオ上のリスク認識が主なものであったことは否めない。金融機関親会社の立場で、債権残高の急増の背景に潜む不正リスクについても、アプラスの独立性を害しない範囲で適切な情報提供が行われることで、アプラスにおいてもより実効的な対策を講じることができた可能性もある。

(3) 予算達成のプレッシャー

投資用マンションローンの予算については、例えば、2016年の急激に増加した実績を受け、2017年度は、債権残高の急増からリスクコントロールに留意して取り扱うとしつつも、利益の面では、ハウジング事業部がこの間大きく貢献していた事実は

否定できず、その継続が期待されていた面があったと言わざるを得ない。そのため、C氏は、そのような予算を負担するハウジング事業部の部長として取扱件数に責任を負い、取扱いの可否に直接影響を与える立場にあることから、相応の予算達成のプレッシャーがあったと推察され、そのために高圧的な言動等に及んでいた可能性があるとも考えられる。

(4) 内部監査の問題点

投資用マンションローンでは、2(4)のとおり、与信基準の一つである年間返済比率の基準がアルヒに開示され、それが事業者に共有されてきたことを背景に、収入証明書の改ざんを招いた可能性が高い。

このような運用は、投資用マンションローンの販促、急激に増加する案件の処理という観点から、審査業務の効率性、業績の向上という面で特に問題視されていなかったようであるが、本来であれば、内部監査部門である監査部において、投資用マンションローンという新規の商品の特性、アルヒと提携して取り扱われる運用、急激に取扱件数が増加するようになった背景等を踏まえ、適正な業務フローの構築がなされているかをより慎重に検討して監査すべきであったといえよう。

第6 再発防止策の提言

アプラスは、2020年2月26日に、投資用マンションローン及びサポートクレジットについて、今後の新規の取扱いを行わないことを決定した。そのため、本調査の対象となった投資用マンションローン等にかかる収入証明書の改ざんが今後具体的に生じることはない。当委員会は、その点を前提にしつつ、全般的な観点から再発防止策に論及する。

1 今後の新規商品導入における商品特性の重視

アプラスにおいて、経済環境・構造や消費行動の変動に応じて、これまでの個品割賦（個別信用購入あっせん）を中心とした事業以外の新規事業・商品を様々に企画し、展開することは当然のことであるが、新規事業・商品に関してこれまで経験がないということで、それまでの企業風土に従い、法的義務違反ではないとしても、問題案件を生じさせることはできないこともまた当然である。

本件の収入証明書の改ざんという点についていえば、個品割賦（個別信用購入あっせん）の契約において通常収入証明を取得することはない、コピーであっても取得することはアプラスとしては審査の厳格化に相当する、という感覚は、不動産投資という観点からは、十分な考え方とは言い難い。また、例えば、インベストWと同様、早期に収入証明書の原本取得に変更していれば、現在報道等がなされている事態は生じないか、生じたとしても、アプラスへの批判は生じなかったことと思われる。

それゆえ、今後もさらなる事業展開をしていく上では、従前の経験のみに基づくことなく、かつ、自社の企業風土を絶えず自覚的に見直す中で与信体制等を構築するとの姿勢が必要であろう。また、その際には、法的義務の履行という観点のみに縛られず、投資商品であれば顧客の適合性の観点など顧客保護の視点も併せて考慮する必要がある。

2 事業運営における審査機能の独立性確保

アプラスは、ノンバンクとはいえ金融機関としての性格を有するものであり、事業部門と審査部門は截然と区別されている。

しかし、本件のハウジング事業では、過去において、投資用マンションローン等の事業立ち上げに伴う効率性という理由で、審査と事業の一体化を許した面がある。それは、一時的なものとしては事業上の必要性が認められたのかもしれないが、かかる状況が継続した時期があり、かつ、事業部長から審査を担う従業員への高圧的な言動を許容し、それが審査体制にまで事実上の影響を与えた可能性が否定できない点は、企業のガバナンス、内部統制としても問題があると言わざるを得ず、今後はこのような事態が生じないようにすべきである。

3 事業者管理の再確認

上記とは逆の視点でみると、アプラスには、割賦の風土で培われた加盟店の不正の発生のリスクとそれに対する対応ノウハウという得難い資産がある。

しかし、本件では、取引の実態を見る限り、アルヒ提携だから、金銭消費貸借契約であって法的規制がないから、ということで、事業者管理が不足していた時期があったとの評価も可能であろう。その反省を踏まえ、アプラスとしての企業文化に基づくリスク管理という視点から、2018年11月の基準の厳格化（前記第3・4・(14)）をしたように、これからの事業活動においても事業者管理の重要性を見失うことなく、対応していくべきである。

4 効率性とリスク管理のバランス

アプラスは、事業会社として、事業の効率性を追求する面と、金融機関としての性格を有するものとして事前に事業リスクを計るための審査の重要性、審査をゆがめる可能性に対する感度を持つ面のバランスについて改めて見直すべきである。第5でも述べたとおり、本改ざん事案は、チェックシートが事業者にまで共有されていたことが大きな原因となった可能性がある。しかし、かかる業務遂行に対して、例えば、業務監査を司る監査部門が何らかの対応をした形跡はなく、その意味で、新規の事業の理解に基づき、利益を生む事業であったとしても、効率性のみを重視しない内部統制上の対応が求められる。

以 上

別紙：改ざん案件一覧

番号	アルヒ支店	アルヒ担当者	不動産販売事業者	申込受付日	融資日	アプラス審査書類	顧客提出書類
						年収金額	年収金額
1	L店	A氏	F社	2016/2/25	2016/3/30	¥6,654,544	¥1,700,000
2	M店	D氏	J社	2017/2/1	2017/2/24	¥5,280,669	¥2,960,669
3	N店	A氏	F社	2017/3/9	2017/4/20	¥4,492,846	¥2,962,846
4	O店	E氏	K社	2017/6/19	2017/7/7	¥4,785,237	¥3,785,237
5	N店	A氏	F社	2017/8/1	2017/8/30	(※1)	
6	N店	A氏	F社	2017/8/7	2017/8/31	¥5,081,517	¥3,081,517
7	N店	A氏	F社	2017/8/21	2017/9/14	¥4,371,620	¥3,456,976
8	N店	A氏	F社	2017/9/5	2017/9/29	¥4,881,082	¥2,403,086
						¥4,881,082	¥2,403,086
9	N店	A氏	F社	2017/9/5	2017/10/13	¥337,069(※2)	¥287,069(※2)
10	N店	A氏	F社	2017/9/15	2017/10/6	¥5,459,401	¥2,459,401
11	N店	A氏	F社	2017/9/29	2017/10/31	¥5,620,900	¥0
12	N店	A氏	F社	2017/10/16	2017/11/9	¥447,963(※2)	¥265,963(※2)
						¥441,476(※2)	¥259,476(※2)
13	N店	A氏	F社	2017/10/20	2017/11/10	¥5,146,348	¥2,146,348
14	O店	E氏	K社	2017/11/5	2017/11/30	¥6,047,538	¥3,447,538
15	N店	A氏	F社	2017/12/4	2017/12/25	¥5,460,949	¥2,460,949
						¥5,460,949	¥2,460,949
16	N店	A氏	F社	2018/2/1	2018/2/22	¥5,886,000	¥3,086,000
17	N店	A氏	F社	2018/3/2	2018/3/30	¥4,217,913	¥0
18	N店	A氏	F社	2018/3/6	2018/3/23	¥9,887,744	¥7,887,744
						¥9,887,744	¥7,887,744
19	N店	A氏	F社	2018/3/15	2018/4/27	¥5,657,460	¥3,657,460
20				2018/3/15	2018/4/27		
21	N店	A氏	F社	2018/3/29	2018/4/26	¥4,924,785	¥924,785
22	N店	A氏	F社	2018/5/7	2018/6/11	¥4,134,618	¥2,134,618
23	P店	A氏	I社	2018/6/5	2018/7/30	¥6,506,000	¥2,600,039
							¥833,367
24	P店	A氏	I社	2018/6/11	2018/6/28	¥4,303,680	¥3,003,680

※1 本文21頁参照。

※2 記載の数字は月の収入金額。