

報道機関各位

平成19年11月30日
三菱UFJニコス株式会社

お客さまとの取引履歴データが新たに判明・一部開示漏れが発生した件

この度、社内調査により、当社融資商品におけるお客さまへの取引履歴の開示につきまして、新たにお客さまの取引データが発見されたことなどにより、一部に開示漏れがあることが判明いたしました。お客さま並びに関係者の皆様に多大なるご迷惑・ご心配をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。

当社といたしましては、開示漏れに伴い過払い利息の一部返還漏れが生じる可能性がある下記対象のお客さまには、個別にお詫びとご説明を申し上げるとともに、あらためて正確な取引履歴の開示、過払い利息のご返還を速やかに実施いたします。また、本件を厳粛に受け止め、二度とこうした事態を起さぬよう再発防止に取り組み、信頼の回復に努めてまいります。

現時点で判明しております事実は、以下のとおりです。

記

1. 判明した内容

(1) 概要

当社は、これまで取引履歴開示のご請求をいただいた場合、NICOSブランド融資商品^{*1}については「平成7年7月以前の取引履歴なし」、UFJカードブランド融資商品については「平成5年3月以前の取引履歴なし」とご回答申し上げておりました。ところが、このたび、社内調査を行いましたところ、「取引履歴なし」とした期間の一部について取引履歴に関するデータが発見されました。

また、上記以外にも、NICOSブランド、UFJカードブランド、DCブランド、協同カードブランドの融資商品につきまして、平成17年7月19日の最高裁判決^{*2}以降も全開示が行われていないケースが一部あることが判明いたしました。

^{*1}NICOSブランドには、関連ニコス分を含む。

^{*2}合併前の旧4社ともに、取引履歴の全てに関する開示義務を明示した平成17年7月19日の最高裁判決の趣旨に鑑み、取引履歴の永久保存と保有履歴の全開示を方針決定しておりました。

(2) 対象および範囲

上記(1)に述べました事象のうち、過払い利息のご返還額に影響を与えた可能性があるのは現時点で46,712件です。なお、この他に過払い利息のご返還額には影響を与えないものの、取引履歴が一部開示漏れであったものもありました。

対象となる46,712件の具体的な商品の種類、対象期間、件数は以下のとおりです。

- ①NICOSブランドの内「平成7年7月以前の取引履歴なし」と回答したもの
i) 対象の商品および期間

商品	新たに判明したデータの対象期間
・「マイベスト」ATM型	平成3年9月～平成7年7月
・「マイベスト」口座振替型 ・証書貸付 ・カードキャッシング	平成6年11月～平成7年7月 *但し、商品やお客さまのご入会日により、 最古履歴が平成7年1月までとなります。

*「マイベスト」は、NICOSブランドのカードローン商品名です。

- ii) 開示漏れの内容

対象期間については、開示されていませんでした。

- iii) 是正対象件数

38,569件（うち、「マイベスト」ATM型 1,386件）

- ②UFJカードブランドの内「平成5年3月以前の取引履歴なし」と回答したもの
i) 対象の商品および期間

商品	新たに判明したデータの対象期間
・カードキャッシング	平成5年3月（1か月）

- ii) 開示漏れの内容

対象期間については、開示されていませんでした。

- iii) 是正対象件数

1,143件

- ③上記以外に、全開示が行われていなかったもの

NICOSブランド、UFJカードブランド、DCブランド、および協同カードブランドについて、カードローン、カードキャッシング、証書貸付で、平成17年7月20日以降に当社が取引履歴の開示を行った中に、取引履歴の一部が開示されないまま和解契約等に至っている事案がありました。是正対象件数は、特定作業中ですが、約7,000件程度の見込みです。

2. 発生原因

取引履歴の開示業務を集中して行っている管理センターの「貸金履歴検索システム」等に保有するデータの範囲について一部誤認があったこと、および取引履歴開示に関する判例や法令の改正への適切な認識および対応が十分でなかったこと等が、本件の原因と認識しております。なお、詳細な原因解明につきましては、後記の「特別調査チーム」で明らかにして参ります。

3. 判明に至る経緯

- (1) 平成19年11月7日、管理センター担当者に対する業務ヒアリングにより、NICOSブランド「マイベスト（ATM型）」について開示対象とされていない

い取引履歴データが存在する可能性を認識し、ただちにコンプライアンス統括部経由で、経営に報告されました。

- (2) 当社は、同月9日、関係各部署担当者で構成する「危機連絡会議」を開催、同月12日、社長を本部長とする「危機対策本部」を設けて全社的な対応を行うこととし、以後、全力を挙げて調査を継続して参りました。
この結果、現時点までに、上記1.(2)が判明したものです。

4. 今後の対応

(1) お客さまへのご対応

今回対象となります、『平成17年7月20日以降に当社が取引履歴を開示したお客さまのうち、取引履歴の開示漏れ期間があつて、過払い利息の再計算が必要なお客さま』には、正確な取引履歴について、データの確認・再計算が終わり次第、当社よりご連絡し、お詫びを申し上げると共に、過払い利息の一部返還漏れが判明したお客さまには差額分をご返還させていただきます。

また、これ以外のお客さまに対しても誠実に対応して参ります。お客さまの取引履歴に関する開示のご要請やご照会には、専用の特設デスク(後述)を設置し、正確な取引履歴を開示して参ります。

(2) 当面の再発防止策

取引履歴の開示について、取り急ぎ以下の対策に取り組んで参ります。

① 取引履歴開示に関するマニュアルおよび業務工程の見直し

3.(2)の調査過程でのシステムや媒体に保有するデータに関する検証結果をマニュアルへ正確に反映するとともに、取引履歴開示工程を見直しチェック体制の強化を図り、正確な事務処理を進めて参ります。

② 管理センターおよび担当部門における体制の強化と迅速化

管理センターの陣容を増強し、正確性向上とスピードアップを図ると共に、管理センターを担当する本部の人員を増員し、統括機能の強化を図りました。また管理センターに駐在してコンプライアンス面のチェックを行う専担者を増員する予定です。

③ 担当部門に対する研修を実施

関係部署全員を対象に、上記の全面的に見直したマニュアルに基づいた緊急研修を実施いたします。

(3) 原因究明等

当社内に「特別調査チーム」を立ち上げ、これまで調査を進めてきましたが、公明性並びに透明性確保の観点から、この度、「特別調査チーム」の責任者は社外の弁護士に委嘱することにいたしました。

同チームで、本件についての更なる原因究明、責任の所在等についての調査と抜本的な再発防止策の策定を行って参ります。その調査結果を踏まえ、再発防止に向けて、内部管理体制の強化を含めて万全の策を講じて参ります。

また、調査結果を踏まえた本件原因および再発防止策については、改めてご

報告いたします。

なお、本件に関して、上記の社外弁護士から、「特別調査チーム」の準備委員として、これまでの社内調査結果等についての点検・評価等を受けております。

5. お客様のお問い合わせ先

お問い合わせ専用ダイヤルの設置（フリーダイヤル）

- ・ N I C O S 会員の方
ニコスコールセンター特設デスク……………0120-388-335
（受付時間 9：00～20：00）
- ・ U F J カード会員の方
U F J カードコールセンター特設デスク……………0120-317-130
（受付時間 9：00～20：00）
- ・ D C カード会員の方
D C カードコールセンター特設デスク……………0120-563-170
（受付時間 9：00～20：00）
- ・ 協同カード会員の方
協同カードインフォメーションセンター……………0120-431-277
（受付時間 9：00～17：10）

以 上

〔お問い合わせ先、広報部 Tel03-5296-1128 までお願いいたします〕