

お客さま各位

平成 20 年 7 月 25 日
三菱 UFJ ニコス株式会社

お客さまとの取引履歴データの一部開示漏れに係る調査・対応状況のご報告

昨年 11 月 30 日付けでお知らせいたしました「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」につき、現時点での調査内容とお客さまへのご連絡状況をご報告申し上げます。あわせて、特別調査チームによる社内調査の結果についてご報告申し上げます。

弊社では、お客さまをはじめ、関係の皆様に多大なご迷惑とご心配をおかけしましたことを、改めて深くお詫び申し上げます。

今回対象のお客さまへは今後とも誠実な対応を行ってまいりますとともに、引き続き社内体制の整備に全社をあげて取り組んでまいる所存でございます。何卒、ご理解賜りますようお願い申し上げます。

記

1. 取引履歴の一部開示漏れにより過払い利息のご返還に影響があった件数

ブランド	開示漏れの期間	対象件数 (件)
NICOS	平成 3 年 9 月～7 年 7 月	39,863
UFJ カード	平成 5 年 3 月の 1 ヶ月	711
上記以外に平成 17 年 7 月 20 日以降で全開示されていなかったもの (NICOS、UFJ カード、DC、協同カード合計)	1,523	
総件数		42,097

(注 1) 昨年 11 月 30 日には 46,712 件とお知らせしていましたが、その後の精査の結果、4,615 件減少し 42,097 件となりました。

(注 2) これまで NICOS ブランドでは平成 7 年 8 月まで、UFJ カードブランドでは平成 5 年 4 月までの取引履歴につき、開示を行っておりました。

2. お客さまへのご連絡状況

- 平成 20 年 7 月 8 日までに、該当のお客さま全員へご連絡の書面を発送し、お詫びを申し上げました。
- 過払い利息のご返還が必要なお客さまへは、順次、ご返還を行っておりますが、今後引き続き、正確な取引履歴の開示と差額分のご返還を鋭意進めてまいります。

3. 発生の原因

特別調査チームからは次の指摘がありました。

- ・ 縦割人事、営業偏重の人事配置による組織の閉鎖性、ノウハウの属人化
- ・ 関係法令・金融庁ガイドラインの徹底不足、最高裁判決等の理解不足と法務部門を中心とした牽制機能の弱さ
- ・ 本社と現場の間での意思疎通の悪さ

4. 対応状況

現在、次の対策を実施しています。

- ・ 計画的人事ローテーションの導入、リスク・コンプライアンス部門への重点的人事配置等、人事政策の見直しを行っております。
- ・ インハウスローヤー(社内弁護士)制度の導入、および外部弁護士による経営陣への法的問題勉強会の定例開催等を実施しています。
- ・ 現場統括部署・リスク所管部署への各々『指導セクション』『研修セクション』の設置やセルフチェック機能の強化、内部通報制度の情宣等、モニタリング態勢の強化を図っています。

5. お客様お問い合わせ窓口

《 本件に関するお問い合わせ窓口 》

- ・ 管理センター特設デスク 03-3817-1430
- 受付時間 9:00～17:20 〈土日祝日を除く〉
※平成20年9月1日より電話番号を変更いたしました。

以上