

平成 20 年 3 月 28 日

株式会社ジャックス

お客様との取引履歴に関する一部未開示が判明した件

この度、当社の社内調査により、融資商品に関するお客様の取引履歴の開示において、履歴の一部が未開示となっていることが判明いたしました。お客様ならびに関係者の皆様方に多大なるご迷惑と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。

具体的には、平成 17 年 7 月 20 日以降に開示請求をされましたお客様の一部について取引履歴の一部が未開示となっており、過払い利息の一部返還もれが生じている可能性があります。当社といたしましては、該当のお客様にお詫びとご説明を申し上げるとともに、正しい取引履歴の開示と利息の再計算を速やかに実施し、過払い利息をご返還いたします。

また、本件を厳粛に受け止め、今後二度とこのような事態が発生することのないよう再発防止策を講じ、信頼回復に努めてまいります。

現時点で判明している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、お客様から取引履歴開示のご請求をいただいた際、「平成 7 年 3 月以前の貸金取引履歴の保存はない」とご説明しておりました。ところが、この度、内部管理態勢強化の観点から実施した社内調査によって、平成 7 年 3 月以前の取引履歴が記録されたコンピューター・アウトプット・マイクロフィルム（以下「COM」といいます）の一部が社内および外部委託先倉庫に存在していたことが新たに確認されました。その結果、本来お客様に開示すべき取引履歴が未開示であったことが判明しました。このため、一部、過払い利息の返還もれが生じている可能性があります。

(2) 対象のお客様

平成 17 年 7 月 20 日以降の開示案件で、以下に該当するお客様

- ① クレジットカードのキャッシング取引について開示をご請求のお客様
- ② ローンカードについて開示をご請求のお客様

利息の再計算が必要となる可能性のあるお客様は、平成 7 年 3 月以前にクレジットカードによるキャッシング取引をご利用のお客様で、3,630 名です。

再計算は、現在、実施中です。

なお、ローンカードをご利用のお客様は、利息の再計算はございません。

2. 発生の原因

取引履歴が記録されたCOMは、開示用のものとは別に、予備のものが保存されております。当社では平成17年7月19日の最高裁判決を踏まえて、COMの保存期限を10年保存から永久保存に改定いたしました。この改定の際に、平成7年3月以前のCOMは廃棄済であることを確認いたしましたが、一部の予備用COMが一部の部署等において保管されていたことや一部組織の不適切な業務執行が、本事案発生の原因です。

3. 判明に至る経緯

- (1) 平成19年1月19日、COMの電子情報化を委託していた外部業者から平成7年3月以前のCOMがある旨の連絡を受け、その存在を所管部署が認識いたしました。その後、所管部署では他にCOMが存在しないか調査するも、取引履歴開示に関する認識不足、および当該部署の組織変更、人事異動等の事情が重なり、十分な対応等が直ちになされませんでした。
- (2) 平成19年12月、内部管理態勢強化の観点から、取引履歴の開示業務が適正に行われているかの社内調査を指示いたしました。その結果、平成7年3月以前の予備用COMの一部が平成19年1月から本部倉庫に保管されていることが所管部署より報告され、取引履歴の一部が未開示となっていることが判明いたしました。
- (3) これを受けて、社長および各部室統括役員で構成する「緊急対策協議会」を開催し、全営業拠点、外部委託倉庫会社にまで範囲を広げて、徹底した調査を行なうことといたしました。以後、全力を挙げての調査によって、24,706枚のCOMが発見され、本件が判明しました。

4. 今後の対応について

当社は、取引履歴に未開示部分があると確認されたお客様に対して、本年3月27日以降、順次「お客様との取引履歴一部未開示のお詫び」を送付いたします。その後、正確な取引履歴の開示と利息の再計算を実施し、あらためて対象となるお客様に個別にご案内をさせていただくとともに、過払い利息をご返還いたします。

なお、お客様の取引履歴に関する開示のご要請やご照会には、専用のお客様問い合わせ窓口を後述のとおり設置し、ご対応申し上げます。

また、本件の原因究明について、これまでは社内を進めておりましたが、公明性および透明性確保の観点から、社外弁護士を加えた特別調査チームを早急に組成し、本件についてのさらなる原因究明、責任の所在の明確化等を行い、調査結果を踏まえた適切な対応および再発防止策の策定などを行ってまいります。

5. 当面の再発防止策

(1) 内部管理態勢の強化

社外の弁護士を加えたコンプライアンス委員会を再組成するなど、社内の内部管理

態勢を担当する組織の陣容を強化し、法令遵守・企業倫理をはじめとするコンプライアンスの向上に努めます。

(2) 取引履歴開示態勢の強化

取引履歴の開示業務を行っているリーガルセンターの陣容を強化し、処理性と正確性の向上を図るとともに、取引履歴開示の適切性について内部管理態勢を専管する部署が定期的にチェックする体制を構築します。

(3) 研修等の充実

貸金業法をはじめとする社内法務研修の開催頻度を高めます。また、社外団体による通信教育および資格検定受講などを積極的に実施します。

(4) 経営のモニタリング態勢の強化

各再発防止策の進捗状況を所管部署から経営に適宜報告し、経営が進捗状況をモニタリングできる態勢を強化します。

6. お客様のお問い合わせ窓口

お問い合わせ専用のフリーダイヤルの設置

0120-128-388

受付時間 10:00～18:00