

平成 29 年 3 月 24 日

ANY 住宅ローンご利用のお客様のご返済額に対する所要額のご連絡を
不動産業者様を通じて行っていたことへのお詫びとご報告

株式会社 SBJ 銀行

平成 28 年 12 月 27 日に、弊行ホームページにおいて「お詫びとご報告」にて公表いたしましたとおり、新宿支店にてお取引をいただいている ANY 住宅ローンのお客様へご返済に関する連絡を行なうに際し、弊行からお客様がご契約をされました不動産業者様を通じて、お客様のご返済額に対する所要額のご連絡をしておりました。

事案の内容は、ANY 住宅ローンをご利用いただいているお客様について、約定ご返済日の数営業日前からご返済日の間に、お客様のご返済口座の残高によるご返済が確認できない場合に、所要の入金額をお客様がご契約されました不動産業者様に伝えた上で、お客様へのご連絡を依頼していたものです。

弊行では、本事案をお客様の情報を管理するうえで極めて重大な事案と真摯に受け止め、社外役員（社外取締役および社外監査役）を中心とし、外部弁護士の助言を受ける調査委員会を組成し、全店を対象とし、ANY 住宅ローンの販売の拡大が始まった 2014 年まで遡って社内調査を実施した結果、同様の方法によるご連絡を他の 4 支店（東京支店、上野支店、横浜支店、福岡支店）においても実施していたことが判明いたしました。

このような事態に立ち至ったことは誠に遺憾であり、お客様に多大なご心配とご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。

お客様がご契約されました不動産業者様に、弊行よりお伝えしました内容は、お客様のお名前と、約定ご返済日にご返済が滞りなく行われるために、約定ご返済日の数営業日前からご返済日において、ご返済口座への家賃入金の遅延等によりお客様のご口座の残高によるご返済が確認できない場合における所要の入金額、またはその時点のお客様の口座残高とご返済額でございます。

したがって、約定ご返済日の数営業日前からご返済日当日において、ご返済口座の残高がご返済額を上回っていたお客様は該当いたしません。

なお、当該不動産会社様とは、二次被害防止を目的として、顧客情報に関する第三者へ

の提供および他目的への利用の禁止、並びに不要となった情報の破棄等の条項を含む個人情報管理についての覚書を締結しております。

現在のところ、弊社より不動産会社様にお伝えしたお客様の情報が他の目的に使用された等の事案は確認しておりませんが、ご利用いただいているお客様をはじめ、みなさまにご心配とご迷惑をおかけしておりますことを改めまして深くお詫び申し上げます。

また、今後かかることが二度と発生しないよう、調査委員会の調査結果も踏まえ下記改善対応策を策定いたしました。

1. 携帯電話ショートメッセージサービス（SMS）等による弊社からお客様ご本人様へ直接ご連絡を行う社内制度への改善をおこなうこと。
2. 上記社内制度が適切に運用される管理・監査態勢の強化を図ること。
3. 全従業員を対象とし、階層別に「守秘義務等に関する研修・教育」を再徹底すること。

上記の施策を厳正に実施し、再発防止に全力を挙げて取り組んで参ります。

また、本日 3 月 24 日(金曜日)より、上記のご返済金額に対する所要金額のご連絡について不動産業者様を通じて行っていた可能性があるお客様に、このたびの事情をご説明する書面を順次発送して参ります。

なお、弊社では、お客様からのお問合せにお応えするため、専用のお客様特別相談窓口を設置し対応を行っております。(平成 30 年 3 月 30 日まで)

<お客様からのお問合せ先>

お客様特別相談窓口

専用フリーダイヤル 0120-456-468

受付時間: 9:00~18:00 (土日祝日を除く)

平成 30 年 4 月 2 日以降は下記にご連絡をお願いいたします。

フリーダイヤル 0120-015-017

受付時間: 9:00~18:00 (土日祝日を除く)