

## マカダム一家の新居

ジュリアンとマーガレットのマカダム夫妻は新しい家を購入する計画を立てていた。そして、4ベッドルームの理想的な一軒家を見つけ、購入の申し込みをした。売主はこの申し込みを受諾し、すべてがとんとん拍子に進んでいた。

マカダム夫妻はレッドローズ銀行に2人の共同名義で住宅ローンの申し込みをした。ローン貸し付けの担当者であるアリス・クーパーは、ジュリアンとマーガレットの2人の信用状況を調べるために、クレジットワシー社に照会手続きをした。この会社はレッドローズ銀行が利用している3つの信用調査会社のうちの1つである。数日後、アリスはマカダム家に電話をかけ、クレジットワシー社の信用調査レポートによれば、ジュリアンが数年前にタータンライン銀行から借りた住宅ローンの支払いで債務不履行を発生させているため、レッドローズ銀行としては今回の住宅ローンの申し込みには応じられないことを告げた。ジュリアンはすっかり戸惑ってしまった。というのも、彼はタータンライン銀行と取引をしたことがなかったからである。そこで彼は、アリスにこれは何かの間違いであると主張した。

アリスは、もしマカダム一家が家を買うためにレッドローズ銀行で住宅ローンを組みたいのなら、この問題を早急に解決しなければならないと言った。すでに別の買い手が名乗りを上げており、売主はマカダム夫妻が資金繰りをつけるのを2、3日しか待ってくれないとのことであった。アリスはマカダム夫妻に、クレジットワシー社の担当者であるメアリー・ミラーの電話番号を教えた。ジュリアンはメアリーに電話し、彼女はすぐに問題の調査に着手した。そしてメアリーは、同姓同名の、しかも同じ誕生日の2人のジュリアン・マカダムがデータベースに記録されていることを発見した。もう一人のジュリアン・マカダムは別の町に住んでおり、彼がローンの債務不履行を起こしていたのであった。メアリーは直ちにマーガレットの夫の方のジュリアン・マカダムの信用情報を訂正し、レッドローズ銀行に新しい、訂正された信用調査レポートを送付した。しかし、時すでに遅く、マカダム一家の新居は他の買い手のものとなってしまっていた。

マカダム夫妻はこの家を手に入れられなかったことで、非常に落胆した。しかし、それ以上に、レッドローズ銀行がいつでも、彼らをタータンライン銀行で債務不履行を起こしたマカダムと間違えるのではないかという不安を持った。そして、他の信用調査会社がこの誤った情報を流してしまっているのではないかというのも大いに気がかりであった。

メアリーは、クレジットワシー社の情報システム部門のトップであるパム・チャドにこの事故について報告した。不正確な信用調査レポートへのクレームの発生件数は増加し続けており、この事故の報告を聞いてパムは、データベース・システムの改善について、副社長のヘンリー・ウェブスターに相談することにした。彼女は、データベースに記録されているすべての人に、英字と数字からなる個別の識別記号をつけることを中心とした改善案をヘンリーに提案した。この改善によって、すべての個人認識ミスはなくなるはずであった。この改善案に関する費用 便益分析の結果は、明確な財務上の収益があることを示すものではなかった。しかしパムは、正確な仕事が行われることを目的とするこの改善が、クレジットワシー社で行われる仕事の品質を向上させ、マカダム一家がこうむったような不幸な事故を防ぐことができると考えていた。これに対してヘンリー・ウェブスターの考えはパムとはまったく違っていた。彼は、データベースにあるエラーは大した問題ではないと考えていた。そして、この改善案の実施にかかる費用が示されたとき、それを行うことに同意しなかった。

©2003 by Simon Rogerson

Translated into Japanese and reprinted by permission.

The original case is available from

[http://www.southernct.edu/organizations/rccs/textbook/addl\\_cases.html](http://www.southernct.edu/organizations/rccs/textbook/addl_cases.html).

## ケース・メソッドのための質問

1. ジュリアン・マカダムに関する誤った信用調査レポートがマカダム一家に与えた被害について、法的あるいは倫理的責任を負うべき人は誰ですか。すべてあげなさい。また、その理由を述べなさい。

ヒント：この事例に登場しない人で、責任を負うべき人がいるかどうか考えなさい。

2. ヘンリー・ウェブスターがパム・チャドから提案されたデータベース・システムの改善に同意しなかったことは、正しい判断といえますか。理由を明示して答えなさい。

ヒント：ウェブスターがクレジットワーシー社のトップ・マネジメントである点に注目しなさい。

3. 一般にデータベース・システムに存在する不備が社会に与える悪影響にはどのようなものがありますか。具体例を3つ述べなさい。

ヒント：情報社会では「真実がデータベースに記録されているのではなく、データベースの記録内容こそが真実である」という可能性があることに留意しなさい。