

2017年1月11日

各位

株式会社りそな銀行
株式会社埼玉りそな銀行
株式会社近畿大阪銀行

ATM手数料の誤った引き落としについて

この度、りそなグループのりそな銀行、埼玉りそな銀行、近畿大阪銀行ならびに一部のコンビニエンスストアのATMで、弊社グループ以外の金融機関のキャッシュカードを使ってお取引をいただいた際に、誤った金額でATM手数料を引き落とししていたことが判明いたしました。

弊社といたしましては、この度の事態の発生を真摯に受け止め、再発防止に努めてまいります。お客さまには多大なご迷惑をおかけしましたことを心よりお詫び申し上げます。

1. 事案の概要

2017年1月9日(月・祝)ならびに1月10日(火)の以下時間帯のATMご利用手数料のシステム設定に誤りがあり、この時間帯にりそな銀行、埼玉りそな銀行、近畿大阪銀行ならびに一部のコンビニエンスストアのATM^{※1}を、弊社グループ以外の金融機関のキャッシュカードを使ってお取引をいただいたお客さまの口座から誤った金額でATM手数料を引き落とししておりました。

	(正)	(誤)	件数・金額
2017年1月9日(月・祝) 時間帯／8:45～18:00	216円	108円	(本来より少なく引き落とし) 最大 ^{※2} 39,000件 約420万円
2017年1月10日(火) 時間帯／8:45～12:59	108円	216円	(本来より多く引き落とし) 18,989件 約205万円

※1 バンクタイムATM、イーネットATM・ローソンATMの一部

※2 現在、関係する金融機関に確認を行っております。

2. 復旧の状況およびお客さまへの対応

- ・ 1月10日(火)の12:59までにシステム設定の修正処理を完了し、復旧しております。
- ・ 1月10日(火)に本来よりも多く手数料を引き落としさせていただいたお客さまには、関係する各金融機関と調整をさせていただいたうえで、差額分をお客さまの口座にご返金させていただきます。(お客さまによるお申出やお手続きは不要です。)
- ・ 1月9日(月・祝)に本来よりも少なく手数料を引き落としさせていただいたお客さまについては、差額分の請求はさせていただきます。

なお、上記期間のお取引に関してご不明な点などがあるお客さまのお問い合わせ窓口として以下の専用フリーダイヤルを設置しております。

フリーダイヤル : 0120-27-1767

(受付時間) 平日、土日・祝日 9:00～17:00

以上