

平成 19 年 6 月 22 日

各 位

株式会社 りそな銀行
株式会社埼玉りそな銀行
りそなカード株式会社

「りそなカード《セゾン》」ご利用先における時間外手数料等の優遇適用漏れについて

りそな銀行（社長 野村 正朗）ならびに埼玉りそな銀行（社長 川田 憲治）において、りそなカード（社長 横山 三雄）が発行する「りそなカード《セゾン》」をご利用のお客さまに対する A T M 時間外手数料等の優遇サービスが適用されない事象が下記のとおり発生いたしましたのでお知らせいたします。

該当されるお客さまにおかれましては、ご迷惑をおかけいたしましたことを、お詫び申し上げます。

1. A T M でのお振込み時の A T M 時間外手数料優遇漏れ

(1) 発生した事象 : 「りそなカード《セゾン》」をご利用のお客さまへの特典で、本来無料とすべき「A T M 時間外手数料」を、銀行側システムの不具合により通常の手数料を引落ししておりました。

(2) 対象のお客さま : 「りそなカード《セゾン》」をご利用いただいているお客さまで、平成 17 年 10 月以降、りそな銀行と埼玉りそな銀行の A T M で、通帳とキャッシュカードを併用して特定の時間帯¹にお振込みの取引をされたお客さま。

¹ 特定の時間帯 : 平成 17 年 10 月 1 日(土)から平成 19 年 5 月 27 日(日)の

土曜日 18 時 ~ 19 時、日曜・祝日・年末年始・ゴールデンウィークの 9 時 ~ 19 時

(3) 対象取引先数 : 1,881 名 (りそな銀行 1,191 名、埼玉りそな銀行 690 名)

(4) 原因 : 銀行での手数料優遇プログラムのミス
(既に、プログラムの不具合は修正いたしました。)

(5) ご対応について : 該当のお客さまにつきましては、平成 19 年 6 月 15 日に「りそなカード《セゾン》」のお引落口座にご返戻させていただきました。

2. 「りそなカード《セゾン》」の「Web 明細²」サービスご利用のお客さまに対する A T M 時間外手数料等の優遇漏れ

² Web 明細 : クレジットカードの請求内容、明細内容を Web 上で確認できるサービス

(1) 発生した事象 : 「りそなカード《セゾン》」のオンラインサービスである「Web 明細」サービスをご選択されたお客さまに対し、本来無料とすべき「A T M 時間外手数料」ならびに一定期間経過後に返戻をさせていただくべき「コンビニ A T M 等の利用手数料」について、りそなカードからりそな銀行および埼玉りそな銀行へ対象者の連絡が漏れたために、通常の手数料を引落ししておりました。

- (2) 対象のお客さま : 「りそなカード《セゾン》」のオンラインサービスである「Web明細」サービスをご選択されたお客さまのうち、ATM時間外手数料ならびにコンビニATM等利用手数料の優遇取引をご利用になられたお客さま。
- (3) 対象取引先数 : 最大247名(りそな銀行 171名、埼玉りそな銀行 76名)
- (4) 原因 : りそなカードでの手数料優遇対象会員抽出プログラムのミス(既に、プログラムの不具合は修正いたしました。)
- (5) ご対応について : 現在、対象のお客さまの該当取引を確認させていただいております。6月中には確認を終わり、該当のお客さまにつきましてはご案内させていただくとともに早急に「りそなカード《セゾン》」のお引落口座にご返戻させていただきます。

本件に関するお客さま専用のお問い合わせ窓口は以下の通りです。

ご返金に関するお問合せ先

本件専用ダイヤル : 0120-53-1986

(平成19年6月14日(木)~平成19年7月4日(水)の平日9時~19時)