

平成 18 年 8 月 18 日

各 位

U F J ニコス株式会社

カードキャッシングなど融資商品の早期返済時の利息未返還について

今般、弊社での内部点検の結果、クレジットカードのキャッシングサービスなどの融資商品において、お客様が約定返済日以前にご返済された場合などに弊社がお戻しすべき利息を、返金事務手続きの漏れ等により、一部のお客様にご返還できていない事象が判明いたしました。

今回判明した事象は、通常、ご請求書に毎月の約定返済日（N I C O S は 27 日、U F J カードは 10 日）分まで明記されている利息について、お客様が約定返済日よりも早期にご返済された場合、その翌日から約定返済日までの日数相当の利息を返還すべきところ、弊社の事務ルールの不徹底や誤解等により、返還がなされていなかったものです。

なお、当該事象は、一般的にご利用されている「金融機関の口座自動引落し」は該当しません。返還がなされていなかった事象は全て、「コンビニ入金（コンビニエンスストア店頭での支払い）」「銀行振込」「現金書留」などの手段による早期返済の場合となります。

また、遅延損害金が発生する場合でも、支払期日より早期にご返済された場合などに、その翌日から支払期日までの日数相当の遅延損害利息を返還すべきところ、一部のお客様にご返還できていない事象も判明しております。

弊社では、利息未返還事象の発生する可能性がある全ての業務を徹底調査し、該当する事象と利息返還対象となるお客様を特定するとともに、全てのお客様にお詫びとご説明を申し上げ、ご返還すべき利息額に商事法定利息（年 6 %）を上乗せした金額にてご返還いたします。

さらに、徹底調査の結果、今後新たな事象が判明した場合には、速やかにご報告することとします。

今回、このような事態が発生し、お客様に多大なご迷惑をおかけし、信頼を損なう結果となりましたことを心からお詫び申し上げます。弊社では本件を厳粛かつ重大に受け止め、今後二度とこのような事態が起こらぬよう、再発防止に万全の措置を講じ、皆様に安心してご利用いただけるよう、全社一丸となって信頼回復に全力を挙げていく所存でございます。

現時点で判明している、本事象の概要は以下の通りとなっております。

記

1. 判明した利息返還もれ

(1) カードキャッシング及びカードローン、証書貸付の約定日前入金分の利息返還漏れ

対象件数 38,131 件、返還金額 8,997,407 円

(1 件当たりの返還金額は平均 236 円となります。)

- ・ 対象期間は UFJ カードでは平成 14 年 6 月から現在まで、 NICOOS では平成 13 年 2 月から現在まで。
- ・ 当月支払い分の約定日前入金によって利息返還が生じる場合だけでなく、お客様から充 当月指定を受けて受領した金額を当該希望月に充当する場合などに、本来は受領日の翌 日から約定日までの当該金額に関する利息の返還が必要であったものも含みます。
- ・ 一般的にご利用の「金融機関の口座自動引落し」は該当しません。「コンビニ入金(コン ビニエンスストア店頭での支払い)」「銀行振込」「現金書留」などの手段による早期返 済の場合に発生する事象となります。
- ・ 証書貸付の約定日前入金など一部の事象については、一定期間の調査済みのものに限り 計上しております。今後の調査により判明したものについては、別途ご報告します。

(2) 遅延損害金の利息返還漏れ

対象件数 975 件、返還金額 7,046,162 円

(1 件当たりの返還金額は平均 7,227 円となります。)

- ・ 対象期間は平成 8 年 10 月から現在まで。
- ・ NICOOS ブランドが対象となります。 UFJ カードブランドは対象となります。
- ・ 予め遅延損害金を付利計算している支払期日よりも前に、お客様が、銀行振込または コンビニ入金等によって支払いいただいた場合や、既に支払い後に重複して入金する場 合等で、遅延損害金を返還する必要があったものが対象となります。
- ・ 遅延損害金の返還対象となる事象のうち、 1 千円以上のものを優先精査した結果、上記 件数・返還金額を計上しております。
- ・ 1 千円未満のもので精査対象となる件数は約 5 万 7 千件、金額が約 49 百万円 (1 件 当たりの平均金額は 93 円) であり、確認次第、速やかにご報告します。

2. 発生の原因

弊社では、「約定日前の入金、約定金額以上の入金等があった場合、超過金額は返還する」という事務処理ルールがありました。しかし、事務ルールの不徹底や事務ルールの誤解等から、一部に超過利息の返還事務手続きがなされていない事象が発生しました。

また、業務システムの設計に対する理解不足等から、未返還利息が発生していることを看過し、結果として、超過利息を返還していない事象が発生しました。

3. 経緯

本年 8 月 1 日に社内調査により一事象が判明、これを受けて直ちに対策本部を設置し、全 社網羅的な調査を実施した結果、現時点で、上記の事象が特定されたものです。

4. 今後のお客様への対応

(1) ご返金について

該当するお客様には順次、利息未返還の事実とお詫びのご連絡を申しあげ、可及的速やかにご返金いたします。

＜ご返金の方法＞

- ・口座登録のある方：書面にてご連絡のうえ、登録の金融機関口座にお振込み。
- ・口座登録の無い方：書面でのご連絡と、返金相当額の郵便小為替を同封郵送するか、口座確認のうえ金融機関口座にお振込み等によりご返金。

(2) お問い合わせ専用窓口の設置

本件に関するお客様のお問い合わせ専用窓口として、以下の「特設デスク」を設置いたしました。

ご不明の点がございましたら、下記のフリーダイヤルまでお問い合わせくださいますよう、お願い申し上げます。

＜問合せ窓口＞

・ N I C O S 会員の方

(ニコスコールセンター特設デスク) 0120-112-485

・ U F J カード (V I S A / M a s t e r C a r d) 会員の方

(U F J カードコールセンター特設デスク) 0120-317-130

・ U F J カード (J C B) 会員の方

(U F J カードコールセンター特設デスク) 0120-124-061

＜受付時間＞

8月18日（金）～8月25日（金） 9:00～20:00

8月26日（土）以降 9:00～17:30

5. 再発防止への取り組み

(1) 事務処理ルールの徹底とセルフアセスメント

- ①当該関連業務に關わる関連部室・センターに対し、緊急研修を開催・実施し、事務処理ルールの徹底とコンプライアンスへの取組み姿勢を徹底します。
- ②返金事務処理漏れを未然防止するため、事務処理ルールの見直しを図り、重層的な社内チェック体制を強化します。
- ③毎月すべての部署で実施している「部店内検査」の検査項目・検査方法を改善し、当該業務に關わる事務ルールの徹底状況のセルフアセスメント（自己点検）を強化します。

(2) システム改善・機能の強化

本件に関する事務処理漏れリスクを最小限とするため、各種事務処理システムの改善・未処理事務のアラーム機能の搭載等を進めるとともに、研修の強化を実施しています。

(3) 内部監査態勢・モニタリングの強化

「内部監査部」内にコンプライアンス監査グループを新設（本年9月を予定）し、監査人員を大幅に増強することにより、各種法令・社内ルール遵守・徹底のため、業務監査機能を早急に強化してまいります。

特に、部署内チェック体制や本部による指導・チェック体制が有効に機能しているなど、内部統制機能の有効性の検証・評価を定期的に行い、存在しうる諸問題の早期発見・早期解決ができる体制を整備してまいります。

何卒、皆様のご理解を賜りますようお願い申し上げます。

以上

【お問い合わせ先は、広報部 Tel 03-5296-1128までお願いいたします】