

平成 19 年 3 月 30 日

お客さま各位

UFJニコス株式会社

### 早期ご返済時の融資商品お利息、ショッピングリボ手数料のご返還について

平成 18 年 8 月 18 日、弊社は、弊社の取扱っております「クレジットカードのキャッシングなど融資商品」についてお客さまが早期にご返済された場合、弊社がお戻しあるべき利息を、返金事務手続きの漏れ等により、一部のお客さまにご返還できていない事象が判明したため、調査を行いご返還することを公表しておりました。

今般、その後の社内調査が終了し、ご返還する対象のお客さまと返還金額が確定しました。すでに9割以上のお客さまに、実際にご返還の手続きをとらせていただいております。現在返還手続き中のお客さまには、事務手続きの関係から、あと1~2ヶ月のお時間を頂戴致しますが、早急にご返還を完了する予定ですので、ご理解を賜りたくお願い申し上げます。

ご返還対象のお客さまは、延べ約10万人となり、お一人様当たり平均153円をご返還することとなりました。このような多数のお客さまに、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。

弊社では、このような事態を発生させたことを厳粛に受けとめ、同様の事態が再発しないよう全社をあげて未然防止に努めてまいる所存ですので、何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

本件の概要は以下のページのとおりでございます。

## 1. 対象商品お取引

UFJ カード	キャッシング	平成 14 年 6 月以降	コンビニ収納、銀行振込にて約定返済日(毎月 10 日)より前に入金された方
	カードローン	平成 8 年 8 月以降	
	ショッピングリボ		
NICOS カード	キャッシング	平成 16 年 5 月以降	コンビニ収納、銀行振込にて約定返済日(毎月 27 日)より前に入金された方
	マイベスト(カードローン)		
	遅延損害金	平成 8 年 10 月以降	コンビニ収納、銀行振込にて支払期日前に、あるいは重複して遅延損害金を入金された方
協同カード	キャッシング	平成 13 年 4 月以降	銀行振込にて約定返済日(毎月 5 日 ( VISA / MasterCard )、10 日 ( JCB ))より前に入金された方
	カードローン		
	ショッピングリボ		
	遅延損害金	平成 13 年 4 月以降	銀行振込にて支払期日前に、あるいは重複して遅延損害金を入金された方

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。

対象のお客さま総数 102, 899人

ご返還の総額 15, 698, 970円 (お客様お一人あたりの平均 153円)

## 2. 発生原因と再発防止

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、超過利息や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・超過金額の返還事務手続きがなされていない事象が発生しておりました。

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見過し、結果として、超過利息をご返還していない事象が発生しておりました。

弊社は、再発防止策を以下のように実施しております。

(1) 事務処理ルールの見直しと周知徹底

過剰利息を受入れた場合の事務処理ルールを見直し、事務処理ルールを関係各部室店・センターに周知徹底いたしました。

(2) マニュアルの整備

事務処理ルールをさらに明確化、詳細化し、あらためて整備いたしました。

(3) セルフアセスメント項目への採用

過剰に受入れた利息の返還事務のチェックを、弊社のセルフアセスメント体系である『部店内検査』の項目に採用いたしました。

(4) システム処理の改善・機能強化

本件に関する事務処理漏れリスクを最小限とするため、各種事務処理の自動化を進め、アラーム機能の搭載等事務のシステム化をこれからも検討してまいります。

(5) 内部監査態勢・モニタリングの強化

各種法令、社内ルール遵守徹底のため、業務監査機能をさらに一層強化してまいります

### 3. お客様への対応

(1) お客様へのお知らせ

対象のお客さまにつきましては、個別に返還金額をお知らせしたお詫びの書面をお送りするなどで、ご案内をさせていただいております。お客様に不利益のないように、年率6%（商事法定利率）のお利息を加算させていただいております。

一部のお客さまへのご返還は事務手続きの関係から、あと1～2ヶ月を要しますが、どうぞご理解を賜りますようお願い申し上げます。

また、NICOS カードの遅延損害金につきましては、社内に保存された各種書類などで十全の調査を行いましたが、ご返還の判定ができなかつたご入金事例もあります。お客様がお持ちの資料などがあれば、後記のお問い合わせ窓口にお申し出ください。

(2) ご返還の方法

- ・ 口座登録のあるお客様 : 書面にてご連絡の上、登録の金融機関口座へお振込。
- ・ 口座登録のないお客様 : 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、口座確認の上金融機関口座にお振込み等によりご返金。
- ・ 上記以外に、書面でのご連絡の上、弊社よりご請求中の金額の一部に充当させていただいた場合もあります。

### (3)専用窓口の設置

対象となられたお客さまには個別に書面でご連絡申し上げておりますが、念のため、本件に関するお客さまからのお問い合わせ専用窓口を設置いたしました。

なにぶん多くのお客さまに関する事柄であり、細かな事務に関する事です。お答えの際には若干のお時間を賜ることもございます。どうぞ、予めご理解いただきますようお願い申し上げます。

#### <お問い合わせ窓口>

- ・ UFJカード(VISA/MasterCard)会員のお客さま  
(UFJカードコールセンター) ..... 0120-317-130
- ・ UFJカード(JCB)会員のお客さま  
(UFJカードコールセンター) ..... 0120-124-061
- ・ NICOS会員のお客さま  
(ニコスコールセンター) ..... 0120-254-168
- ・ 協同カード(VISA/MasterCard)会員のお客さま  
(協同カードインフォメーションセンター特設デスク) ..... 0120-431-277
- ・ 協同カード(JCB)会員のお客さま  
(協同カードインフォメーションセンター特設デスク) ..... 0120-431-277

#### <受付時間>

- ・ 9:00~17:30(土日祝日も対応)
- ※協同カードインフォメーションセンター特設デスクは、4月7日(土)以降土日祝日休み

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