

NICOS カードのシステム機器故障による業務遅延等について

昨年12月26日、弊社NICOSカード※のシステム関連機器の一部が故障し、カード事業や収納代行業の提携先さま等への各データ送信業務、カード会員さまからのご入金確認業務やご利用内容等の確認業務等に支障が発生しております。関係者の皆様には多大なるご不便とご迷惑をおかけすることとなり、誠に申し訳なく、深くお詫び申し上げます。※MUF GカードならびにDCカードには基本的には影響はございません。

1. システム機器故障の主な影響

(1) カード会員さまへの影響

① カード会員さまのご利用内容等確認業務に関わるシステムの一時停止

- ・カードのご利用内容及びご利用枠等に関するご照会をお受けできませんでした。1月4日よりシステムは概ね正常に稼動しておりますが、ご入金の確認やご利用可能額変更手続き等対応できない業務が一部残っております。

② カード発行に関わる業務の遅延

- ・カードの新規あるいは更新（切り替え）等の発券処理業務に遅延が発生しており、お時間を頂戴しております。

③ キャッシングサービスの一部ご利用停止及び制限

- ・(WEBサービスからの) ネットキャッシングのご利用を停止しております(ATMでのご利用は可能です。)
- ・昨年12月26日以降にご入金やご返済された場合、入金や口座引き落とし結果のデータへの反映が遅れていることにより、新たにお借り入れいただけない事象が発生しております。

④ カード会員さまへのご利用代金請求に関わる業務での一部不具合

- ・WEBサービス(「Net Branch」等)のご利用明細上に同一のご利用内容が二重に表示されるなどの事象が一部で発生しております。

⑤ ポイントサービスにおける不具合

- ・ポイントが付与される時期に遅れが生じています。

⑥ 各種送付物の一部遅延

- ・各種変更届やポイント交換カタログ等、カードのご利用にあたっての書面発送に一部遅れがでております。

なお、クレジットカードのショッピングのご利用には基本的には影響はございません。

(2) 加盟店さま、提携先さま、カード事業や代金収納を委託いただいている事業者さま等への影響

① 加盟店さまへの立替払い金における振り込みの一部遅延

② 提携先さまや受託事業者さまのお客さまご利用データ送信業務等の一部遅延等

- ・収納代行業務（「コンビニ収納代行サービス」※等の売買代金お受け取り代行業務）において、収納事業者さま（地方自治体や各種団体、商品等の販売元）へのお客さまご利用データ（入金データ等）提供が遅延しており、お客さまへの商品・サービスのご提供に一部支障が発生しております。
※税金や公共料金、商品購入代金等のお支払いをコンビニでお受けするサービス
 - ・NICOSの各種提携カード会員さまのご利用内容等を提携先さまにご連携する業務に遅れが生じているため、会員さまのポイント付与などに一部支障が発生しております。
 - ・カード事業の一部を委託いただいている事業者さまのカード発行や売上処理等に一部支障が発生しております。
 - ・カード事業全般を委託いただいている事業者さまには、1. (1)の弊社カード会員さまへの影響や(2)①②の弊社加盟店さまや提携先さまへの影響と同様に、広範にわたり支障が発生しております。
- ③弊社加盟店さままでお使いの他社発行のクレジットカード、デビットカード等のご利用内容が二重表示され、二重引き落としのなされているケースが一部で確認されています。順次、訂正しており、適正に対応してまいります。
- ④外部信用情報機関への会員さま情報の送信遅延

2.発生原因と経緯

- ・カード会員さまならびに加盟店さま等のお取引内容を保管しているシステム機器(記憶装置)が故障し、弊社が作成・加工したデータの一部が毀損したものです。カード会員さまならびに加盟店さま等に関する「マスターデータ」に影響はございません。なお、サイバー攻撃によるものではありません。また、お客さま情報が流出する可能性もございません。
- ・現在、システム機器の交換は済んでおりますが、この故障・遅延の影響で12月26日より日次のデータ処理工程で業務が滞留し、カード会員さまからのご照会業務や売上処理の入力業務等のシステムが平常通りには立ち上がらない状態となっておりました。
- ・1月4日からはシステムを概ね正常に立ち上げるに至りましたが、現在、慎重を期すべく、時間を制限して運用しており、各業務の遅延解消までに今しばらくのお時間を頂戴しております。

3.今後の対応

- ・現在、一刻も早い解消に向け全社を挙げて取り組んでおり、お客さまならびに関係各位に損害がないよう誠心誠意対応してまいります。万が一ご不安な点やお気づきのことがございましたらお申し出を賜りたく、1月9日より特設デスク（0120-567-308、受付時間：9:00～20:00）を開設しております。

※本件のお知らせにつきましては、12月27日にホームページ最上段に第一報を掲載して適宜更新しており、同28日、1月4日、5日に同サイト「重要なお知らせ」にてお詫びとご説明をいたしております。

以上