

## NICOS カードのシステム故障による業務遅延等の影響と対応の状況について

平成 29 年 12 月 26 日の弊社 NICOS カードのシステム機器故障発生から、カード事業や収納代行事業の提携先さま等への各データ送信業務に遅延等が生じ、各種の支障に及びました。

他社発行カードの会員さま、弊社及び弊社グループ・提携先のカード会員さま、加盟店さま、弊社収納代行サービスご利用のお客さま、収納事業者さま、カード発行会社さま、弊社グループ・提携先さまをはじめ、関係者の皆さまに多大なご迷惑とご不便をおかけすることとなり、誠に申し訳なく、改めて、深くお詫び申し上げます。

これまで関係者の皆さまの全面的なご協力をいただきながら、全社を挙げて対応に取り組んでまいりました。その結果、平成 30 年 1 月中旬には業務処理システムは通常稼働を取り戻し、同月末時点では、一部未解消部分はあるものの、業務の遅延解消に一定の目処が立ちました。本件につきまして現段階における状況をご報告いたします。

### 1. 主な影響範囲と対応状況

#### (1) 解消済み

- ① カード発行各社および弊社会員の二重引き落とし
- ② カードの新規あるいは再発行（盗難・紛失等）の発券処理業務の遅延
- ③ キャッシングサービスの一部ご利用停止および制限
- ④ 各種書面・資料等の送付遅延
- ⑤ 外部信用情報機関へのデータ送信遅延

#### (2) 一部未解消部分（別添ご参照）

- ① 収納代行業務のデータ送信は完了するも、事後処理が一部遅延
- ② 売上げ処理の一部遅延(加盟店さまへの立替払い金の振り込み、他社発行カードの会員さまおよび弊社カード会員さまへのご請求、提携先さまのポイントサービス・割引サービス等の付与に影響)

### 2. 発生原因

#### (1) システム機器故障（ハードウェア障害）

- ・平成 29 年 12 月 26 日、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(記憶装置用ハードディスク)が故障し、弊社が作成・加工したデータの一部が毀損しました。
- ・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」への影響はございません。サイバー攻撃によるものではなく、お客さま情報が流出する可能性もございません。また、MUFG カードおよび DC カードのシステムには影響はございません。
- ・具体的には、当社 NICOS ブランド基幹システムに使用するシステム機器ではハードディスク 15 個で一連の機能を果たしていますが、そのうちの 3 個が同時に障害を起こしたものです。2 個までの同時障害においては自動復旧可能な仕組みですが、3 個の同時障害は自動復旧が難しく、メーカーによ

れば発生確率は極めて低いとの報告を受けています。

- ・システム機器の交換は12月26日に完了しております。

## (2)業務の遅延及び処理誤り

- ・この故障の影響で12月26日より日次のデータ処理工程にある業務が大幅に滞留した結果、ご照会業務や売上処理の入力業務等のシステムに制約が生じ、データ送信が遅れてしまったものです。
- ・平成30年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、慎重を期して時間制限のもとで運用しており、各業務の遅延解消までに時間を要し、1月15日には正常稼動に漕ぎ着けました。
- ・各業務の遅延解消の過程において売上げ処理を重複するなど、処理に誤りがあり二重の請求等に及びました。これにより、NICOS加盟店でご利用の他社発行カードの会員さまにまで支障が生じました。

## 3.再発防止に向けた当面の対応策

### ①システム機器故障への監視強化

平成30年1月5日以降はセンター設置のシステム機器を毎日遠隔監視する態勢を整備済みです。

### ②バックアップ強化

データファイルのバックアップ処理を1日1回から1時間ごととするなど改善し、万が一の障害発生時にも、データ毀損を最小限に留めます。

### ③業務の遅延及び処理誤りへの対応

システム障害復旧のための運用手順の見直しとツールの拡充に取り組みます。

### ④再発防止策について

今後、本事象全体を総括したうえで、改めて実効性のある再発防止策を策定いたします。

## 4.今後の対応

弊社では現在、未解消部分の解決に注力しております。今後も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下記特設デスクまでお申し出を賜りたく、ご協力とご理解をお願い申し上げます。

◎特設デスク 0120-567-308 (受付時間：9:00～20:00)

※本件のお知らせにつきましては、平成29年12月27日からホームページに掲載しており、また12月28日以降、1月4日、5日、9日（プレスリリース）等、適宜同サイト「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

主な影響		内容	対応状況
コンビニ収納代行※ における収納事業者 さまへのデータ送信 遅延  ※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		<ul style="list-style-type: none"> <li>・収納事業者さま（地方自治体や各種団体等）への入金結果データのご提供が約 44 万件(*1)で遅延。</li> <li>・対象は、平成 29 年 12 月 29 日～平成 30 年 1 月 3 日（6 日間）のお客さまご入金分。</li> <li>・地方自治体さまは、全国で 111 市町村。</li> </ul> <p>(*1) 1 月 9 日公表時点の「最大 57 万件」を精査</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入金結果データは、1 月 11 日に送信を完了し、順次収納事業者さまで確認いただける状態。</li> <li>・収納事業者さまへの事後処理が未だ一部で遅れており正常化に向け注力。</li> <li>・収納事業者さまのお力をお借りして、お客さまに損害のないよう対応。</li> </ul>
加盟店さまへのお支 払い遅延		<ul style="list-style-type: none"> <li>・約 3.5 万店の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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一部加盟店さまへのお支払いに過不足があり、概算金額で個別にお支払いするなど、加盟店さまに損害のないよう対応。(1 月 9 日に公表した、1 月 15 日締め分が 1 月末に繰り延べとなる事象は解消)</li> </ul>
請求遅延 (継続課金 ※等)	弊社クレ ジットカ ード（業 務受託先 等(*2)含 む)会員 さま	<ul style="list-style-type: none"> <li>・弊社加盟店さまでご利用いただいた、NICOS、DC、MUFG カード会員さまの平成 29 年 12 月分以降のご請求分について、一部次月以降に当月分と併せてご請求するケースあり。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・売上げ処理が未だ一部で遅れており、現在、解消に向け注力。</li> <li>・加盟店さまにご協力いただきながら、弊社カード会員さまに損害のないよう対応。</li> </ul>
※毎月自動 で引き落と しとなるご 利用分	他社発行 のクレジ ットカー ド会員さ ま	<ul style="list-style-type: none"> <li>・弊社加盟店さまでご利用いただいた、平成 29 年 12 月分以降のご請求分について、一部次月以降に当月分と併せてご請求となるケースあり。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・売上げ処理が未だ一部で遅れており、現在解消に向け注力。</li> <li>・加盟店さまにご協力いただきながら、他社発行カード会員さまに損害のないよう対応。</li> </ul>
ポイント・割引サービ ス付与遅延		<ul style="list-style-type: none"> <li>・提携先さま等へのデータ還元遅延により提携先ポイントや割引サービス等の付与漏れが一部で発生。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・売上げ処理が未だ一部で遅れており、現在解消に向け注力。</li> <li>・提携先さま等にご協力いただきながら、カード会員さまに損害のないよう対応。</li> </ul>

(\*2)カード事業の全般、あるいは一部を委託いただいている事業者さまの会員さまにも、弊社カード会員さまへの影響と同様に、支障が発生しておりました。

※本件に関連するお知らせ

ホームページ「重要なお知らせ」

- [・平成 29 年 12 月 28 日「NICOS カードのシステム障害に関するお詫び」](#)
- [・平成 30 年 1 月 4 日「続報／NICOS カードのシステム障害\(機器の一部故障\)のお詫びとお知らせ」](#)
- [・平成 30 年 1 月 4 日「コンビニ収納代行サービスに関するお詫びとお知らせ」](#)
- [・平成 30 年 1 月 5 日「NICOS カードの WEB サービスに関するお詫びとお知らせ」](#)
- [・平成 30 年 1 月 9 日「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」](#)
- [・平成 30 年 1 月 15 日<NICOS カード会員さまへ>本年 1 月分ご請求分の一部につき、「二重ご請求」と「2 月分への繰り越し」のお詫びとお知らせ](#)
- [・平成 30 年 1 月 19 日 NICOS カードシステム故障の影響による他社発行カードの会員さま、弊社グループ・提携先の会員さまへのご請求遅延に関するお詫び](#)
- [・平成 30 年 1 月 31 日<DC カード会員さま、MUFG カード会員さま>弊社システム故障の影響による 2 月ご請求分の遅延に関するお詫び](#)