

2020年5月26日

## 新型コロナウイルス感染再拡大防止に伴う一部業務への影響について

新型コロナウイルス感染拡大防止に向けた政府の「緊急事態宣言」が5月25日に解除となりましたが、弊社は感染拡大防止への取り組みとして、従業員の健康と安全を考慮し、また、クレジット業界のガイドライン※を踏まえ、現在、オフピーク通勤の推進やそれに伴うコールセンター等の営業時間短縮、出勤の縮小態勢などを継続しております。

※日本クレジット協会「[2020年5月25日 クレジット事業者における新型コロナウイルス感染症感染拡大予防ガイドライン](#)」

このため、弊社へのお電話がつながりにくくなっており、各種お手続きやカードのお届け等にお時間をいただく場合がございます。お客さまには、ご不便とご迷惑をおかけいたしますが、ご理解賜りますようお願い申し上げます。

なお、ショッピングなどのクレジットカードのご利用に影響はございません。また、ご請求額照会やリボ・分割払いへの変更等の各種ご照会・お手続きにつきましては、Webサービスや自動音声応答でもご利用いただけます(\*)。

(\*)お持ちのカードのブランド(MUFGカード、DC、NICOS)や種類などにより、ご利用いただける内容が異なります。詳しくは、弊社ホームページの「お問合せ」や「自動応答アシスタント」サービス、「よくあるご質問」からご確認くださいませよう願いたします。

### <Webサービスや自動音声応答でご利用いただける主なサービス>

	MUFGカード		DC		NICOS	
	Webサービス	自動音声応答(※3)	Webサービス	自動音声応答(※3)	Webサービス	自動音声応答(※3)
ご請求金額照会	○	○	○	○	○	○
ご利用明細照会	○	-	○	-	○	-
ご利用可能額照会	○	○	△(※1)	○	○	○
ポイント残高照会	○	○	○	○	○	○
リボ・分割払いへの変更	○	○	○	○	○	-
ショッピングリボコース変更	○	○	○	-	○	-
住所変更	○	-	○	-	○	-
暗証番号照会(※2)	○	○	○	○	○	○
ETCカード申込み	○	-	○	-	○	○
資料請求	○	○	-	○	○	○
キャンペーン登録	○	-	○	-	○	-

(※1)ご利用可能枠、現時点のご利用額を照会可能 (※2)後日、書面にて暗証番号をご案内(MUFGカードのWebサービスを除く)  
(※3)原則、オペレーターを介さずにお電話で受付完了できるメニューを掲載

<コールセンター等の営業時間短縮について>

対象		通常営業時間	変更後(4/15～)
会員	MUFGカード ※MUFGカード・プラチナ・アメリカン・エクスプレス・カードデスクを除く	9:00-17:00	10:00-16:00
	DCカード	9:00-17:00	
	NICOSカード	9:00-17:00	
	UFJカード(JCB)	9:00-17:00	
	キャッシュレス補助金特設デスク	9:00-17:00	10:00-16:00
	お客さまご相談室	9:00-17:00(土・日・祝休み)	10:00-16:00(土・日・祝休み)
加盟店	加盟店デスク	10:00-18:00(日・祝休み)	10:00-16:00(日・祝休み)
	キャッシュレス補助金特設デスク	10:00-18:00(土・日・祝休み)	10:00-16:00(土・日・祝休み)
ギフトカードセンター		9:00-17:00(土・日・祝休み)	10:00-16:00(土・日・祝休み)

弊社では引き続き、お客さまおよび従業員の健康と安全確保を最優先に業務に取り組むとともに、社会インフラとしての安全・安心・快適な決済環境を提供してまいります。

以上