

2021年12月10日  
三菱UFJニコス株式会社

## NICOSブランドのETCカードの不具合発生に伴う（第二報）

12月2日の弊社ホームページ、および同3日のプレス発表にてお知らせいたしましたとおり、NICOSブランドのETCカードで「ゲートが開かない」という不具合が発生しております。

弊社は、現状考えうる手段を用いて原因を究明し、該当されるお客さまを確認いたしました。究明した原因を踏まえ再発防止に向けた対応策を講じることとしております。

対象となられるお客さまは、弊社のカード会員さまに加えて、弊社が業務受託しておりますカード会員さまもいらっしゃいます。

差し替え用の「ETCカード」につきましては、現在、全力で準備中であり、2021年12月14日から準備が整い次第、順次、お客さまにお送りいたします。

このたびは、お客さまに大変なご不安とご不便をおかけいたしましたこと、改めて深くお詫び申し上げます。

### 1. 影響範囲

- (1) 対象カード： NICOSブランド（弊社の業務受託先分※も含む）のカード会員さま向けETCカードで、頭2桁が「72」ではじまるカード。  
※弊社がETCカードの発券業務を受託しているカード会社  
このたびの不具合はDCやMUFJGカードブランド（三菱UFJカード含む）のETCカードは対象外。
- (2) 対象会員数： 2,371名  
(内、弊社会員さま／1,755名、業務受託先会員さま／616名)
- (3) 対象期間： 本年11月25日から12月1日に発送した分

### 2. お客さまへのご連絡

- ・12月1日、7名のお客さまから「ETCカードが使えない」「ETCゲートが開かない」等のお問い合わせをいただき、本事象を認識し調査を開始。
- ・同2日、8名のお客さまから同様のお申し出があり、お問い合わせの状況から該当カードや不具合の影響範囲を絞り込み、同日夜にホームページで公表。
- ・同3日午前10時40分にプレス発表、お客さまにご利用をお控えいただくようお願いとSMS（ショートメッセージサービス）で緊急連絡を開始し、現時点で2,286名さまへのご説明を完了。
- ・ご本人にお電話でご連絡の取れていない85名さまに、速達郵便や書留郵便、電報、SMS、Eメール等、できうる手段で緊急のご連絡をするとともに、お電話での周知を継続中。

### 3.発生原因

弊社では、お客さまのE T Cカード使用トラブルの再発防止の徹底の観点から、考えうる全ての角度で原因を分析いたしました。

#### (1) 弊社によるE T Cカード（I Cチップ）の通信設定の誤り

E T Cカードに搭載しているI Cチップの通信設定に誤りがあり、E T Cカードを差し込んだ車載器と路側アンテナとの無線通信の結果、正しく認証が行われず、E T Cゲートが上がらなかったものです。

#### (2) 作業内容のチェック体制、検証工程の不備

I Cチップの通信設定の作業の一部の工程において、ダブルチェックが行われておりませんでした。

### 4.再発防止に向けた対応策

正しく通信設定したテストカードにより、E T Cレーンで実地検証を実施し、お客さまに支障なくご利用いただけることを確認しております。そのうえで、当該業務の管理体制とプロセスを見直し、以下の再発防止策を定めました。

#### (1) I Cチップへの通信設定時の業務マニュアルの見直し

- ・当該業務の重要性を業務マニュアルに明記し、担当者が必ず確認すべきチェック項目として設定。

#### (2) I Cチップへの通信設定内容の点検体制の構築

- ・通信設定の内容をデータのやり取りの都度確認する（担当者と点検者による）ダブルチェック体制の構築と励行。

### 5.E T Cカードの差し替え（再発券）について

- ・12月14日から順次発送を開始し、翌日以降、お客さまのお手元に届く予定です。
- ・差し替えカードは再発防止策に基づいて点検し、支障なくご利用いただけることを確認しております。

本件に関し、お客さまには大変なご迷惑、ご不便をおかけすることとなりましたこと、重ねて深くお詫び申し上げます。

弊社ではこのたびの事態を厳粛に受け止め、今後、このようなことが二度と起きないよう全力で取り組んでまいります。

ご不明な点、お気づきのことがございましたら、下記までお問い合わせの程、お願いいたします。

[本件に関するお問い合わせ先]

■N I C O S コールセンター

0120-680082

【営業時間】 9 : 00 ~ 17 : 00（無休・年末年始は休み）