

2025年2月19日

各位

旭川信用金庫

キャッシュカードおよびローンカードの二重発送について

拝啓 時下ますますご清祥のこととお喜び申し上げます。

当金庫とのお取引に関しましては、日ごろより格別のお引き立てを賜りまことにありがとうございます。

さて、標記の二重発送につきましては、お客さまに大変ご迷惑をお掛けしたことを深くお詫びいたしますとともに、発生事象および対応状況について、下記のとおりご報告申し上げます。

記

1. 発生日時

2025年1月6日(月)

2. 発生事象

2024年12月27日(金)受付分のキャッシュカードおよびローンカードについて、2024年12月30日と1月6日に同一口座番号で二重の発送となりました。二重に発送されたカード枚数は65枚となります。

3. 原因

前営業日に申込みがあったキャッシュカードおよびローンカードの申込データが、自動的に更新されるシステムとなっておりますが、システムの不具合により更新されず、前々営業日のデータが残った状態で同じ口座番号のカードが発送されました。

4. 対応状況および結果

二重発送の事象が発覚した1月7日の翌日に、対象のお客さまへ二重発送についてのお詫び文書を発送しました。同時に訪問や来店依頼により不要なカードの返却または破棄のお願いをいたしました。2月16日現在で62枚のカードの返却または破棄を確認いたしまして、残り3枚についても、対象のお客さまと連絡が取れており手続きを予定しております。

5. 再発防止策

発送予定のお客さまデータについて、データを上書きする従来のシステム上の方式を取り止め、発送されたお客さまのデータを一度消去した後に、新しいデータを保存する方法へ変更いたしました。

今後とも再発防止に努めてまいりますので、変わらぬご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。

敬 具