

平成25年8月

お客さま各位

平塚信用金庫
理事長 石崎 明

E Bサービスに関する手数料の誤徴収について

今般、当金庫E Bサービスにつきまして、一部のお客さまから月額基本手数料を誤徴収している事案が判明いたしましたのでお知らせいたします。

お客さまに多大な御迷惑をおかけいたしましたことを心からお詫び申し上げますとともに、今後このようなミスが発生しないように再発防止に努めてまいります。

記

1. 誤徴収の発覚の経緯

サービス向上に向けたシステム改善の取組として、サービス内容と手数料金額の検証を行ったところ、E Bサービスの契約において一部のお客さまから誤った手数料を徴収していることが判明しました。

(1)	対象のお客さま数	28先
(2)	誤徴収金額の合計	3,109,050円
(3)	最大誤徴収期間	16年11ヶ月

2. お客さまへの対応

該当するお客さまには、お詫びと本件に係るご説明を申し上げますとともに、過剰に徴収いたしました手数料をお返しいたします。

3. 原因と再発防止策

本件は、E Bサービス手数料について、営業店における手数料の設定状況確認が十分に実施されていなかったことが原因です。

そのため、今後は営業店のE Bサービスの申込状況を本部担当部署において都度検証するとともに、1ヶ月分を取り纏め、漏れがないことを毎月チェックすることといたします。

今後このようなミスが発生しないように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。

なお、本件に関するお客さまのお問い合わせ窓口を以下のとおり設けております。

【本件に関するお問い合わせ窓口】

お問い合わせ先：営業統括部 お客さまサービス課

電話番号：0120-243-081（フリーダイヤル）

受付時間：平日 午前9時～午後5時

以上

* E Bサービスとは、当金庫の「ANSERサービス」、「ファームバンキングサービス」、「インターネットバンキングサービス」のことです。