

2020年1月28日

各位

株式会社 北海道銀行

富山きときと空港に設置する弊行ATMにおける他行利用手数料の誤徴求について

この度、弊行が富山きときと空港に設置するATMにおいて、弊行とATM相互無料提携を行なっている銀行のキャッシュカードを使ってお取引をいただいたお客さまの口座から、誤って他行利用手数料を引き落としていたことが判明いたしました。

弊行といたしましては、この度の事態発生を真摯に受け止め、再発防止に努めてまいります。お客さまには多大なご迷惑をおかけしましたことを心よりお詫び申し上げます。

1. 発生事象

2017年4月17日（月）から2019年10月20日（日）の期間について、富山きときと空港に設置する弊行ATMの手数料システム設定に誤りがあり、弊行とATM相互無料提携を行っている銀行のお客さまから他行利用手数料を誤って徴求していた事案が24件/合計2,596円発生いたしました。

本来、弊行ATMをご利用されるお客さまのお取引銀行と弊行がATM相互無料提携を行なっている場合、弊行ATMを利用して出金のお取引を行なった際、ATM手数料（他行利用手数料+時間外手数料（※））のうち他行利用手数料を無料としております。

※ 平日（8:00～8:45、18:00～21:00）、土・日・祝日の終日は、時間外手数料を徴求しております。

《発生内容》

期間	対象取引	他行利用手数料		件数/金額
		(正)	(誤)	
2017年4月17日～2019年9月30日	出金	0円	108円	22件/2,376円
2019年10月1日～2019年10月20日	出金	0円	110円	2件/220円

2. 復旧状況およびお客さまへの対応

システム設定の修正は、既に完了し復旧しております。

対象期間中に誤って手数料を引き落としておりましたお客さまには、関係する銀行と調整のうえ、お客さまの口座に返金させていただきます。

なお、上記期間のお取引に関してご不明な点などがあるお客さまのお問い合わせ窓口として以下のフリーダイヤルを設置しております。

以上

フリーダイヤル：0120-300-319

（受付時間） 平日 9:00～17:00