

2011年11月14日  
SMBC日興証券株式会社

### 誤って口座管理料を頂いていたお客様への対応について

SMBC日興証券株式会社は、国内株式及び外国証券(以下、口座管理料の対象となる有価証券)をお預かりのお客様から口座管理料を頂いております。一方、当社は、口座管理料に係る施策・サービスとして、口座管理料が無料となる様々な条件の付加・変更を実施しております。しかしながら、一定の条件を満たし口座管理料が無料となる一部のお客様および口座管理料の対象となる有価証券のお預かりがないお客様に対し、口座管理料を誤って請求または頂いていたことが判明いたしました。

これまで、口座管理料を誤って請求または頂いていた原因の調査やご返金対象のお客様とご返金額の特定、新しい口座管理料收受システムの再構築でお時間をいただいておりますが、2011年11月14日より、お客様へお詫状とご返金額のご案内を開始させていただき、2011年11月24日からご返金させていただくことをお知らせします。

お客様をはじめ、関係者の方々に多大なご迷惑をおかけいたしましたことを深くお詫び申し上げます。

#### 1. 本件の概要

当社は、国内株式や外国証券等をお預けいただいているお客様に、口座管理料の対象となる有価証券に応じて口座管理料を1年間分 3,000 円(2011年5月までは、1年間 3,150 円)ご請求させていただいております。同時に、証券総合口座でお預かり資産が 1,000 万円以上である場合や、「電子交付サービス」の契約を行う等、一定の条件のもと口座管理料を無料とする様々なサービスを順次実施しております。

2010年1月、お客様から本来無料であるべき期間の口座管理料が請求されているとお申し出があり、その内容を調査した結果、誤って請求を行っていたことが判明いたしました。当該申し出を発端に、当社は、口座管理料を請求または頂いていた状況を確認した結果、一定の条件を満たし口座管理料が無料となる一部のお客様および口座管理料の対象となる有価証券のお預かりがない一部のお客様において、誤って請求または頂いていたことが2000年10月以降発生していることが判明いたしました。

現在、当社で対象となるご口座をお持ちのお客様には、2011年11月14日以降お詫状とご返金額のご案内を行い、2011年11月24日以降ご返金を行います。また、2000年10月以降、当社に対象となるご口座をお持ちでしたが、現在お持ちではないお客様には、2012年1月以降お詫状とご返金額のご案内・ご返金を行います。

## 2. 原因

本件は、口座管理料を無料とする様々なサービスを実施する過程で、以下の原因により発生いたしました。

- (1) 口座管理料の収受に係るシステムについて、一部システム対応していないケースがあり、各店舗において手作業による口座管理料データの修正が必要であったにもかかわらず、一部修正漏れがあったのが原因です。また、事務管理を主管する部署から各店舗への手続きの指示・徹底及び管理が不十分であったのが原因です。
- (2) 口座管理料が一旦、未納となった口座においては、口座管理料の対象となる有価証券の残高の判定を行わないシステムとなっていたため、その後、ご売却等でお預かりがなくなった場合であっても、口座管理料を請求または頂いていたのが原因です。

## 3. 対象のお客様数とご返金額

お客様数: 約 4.6 万口座  
ご返金額: 約 1.8 億円 と利息約 5,000 万円

## 4. 再発防止策

2011年5月末に、口座管理料収受システムを再構築し、部店での口座管理料に係る手作業をなくす仕組みといたしました。また、システム構築態勢ならびに事務管理態勢の強化を目的とし、事務管理を主管する部署の人員の増強等を実施いたしました。

## 5. お客様のお問い合わせ先

お問い合わせ専用窓口:           フリーダイヤル **0120-250-199**  
(携帯電話、PHSからもご利用いただけます)  
受付時間:                           平日 8:00～19:00、土曜日 9:00～17:00  
受付開始日:                       2011年11月14日

以 上