

2020年9月25日

関係各位

マネックス証券株式会社  
代表取締役社長 清明祐子

## 一部のお客様への二重振込について

2020年9月24日（木）、一部のお客様からの出金指示に対し、二重に振込んでしまうという人為的なミスが発生いたしました。皆様にはご心配とご迷惑をおかけしておりますことをお詫び申し上げます。

下記の通りご報告させていただきますとともに、再発防止に向けた取り組みを行い、信頼の回復に努めてまいります。

### ■誤送金の概要

2020年9月18日20時29分から2020年9月23日15時までに、出金指示をされたお客様におきまして、当社の確認不足により、二重で振込送金してしまったものです。

### ■お客様へお願いしていること

当社にご登録いただいている出金先金融機関からの組戻し（二重の振込の取消）に応じただけか、当社へご入金いただくことをお願いしております。

ご不明な点がございましたら、当社コールセンターまでお問合せいただけますようお願い申し上げます。

<お問合せ先（お客様ダイヤル）>

0120-846-365（受付時間 平日 8:00～17:00）

※携帯・PHSからは03-6737-1666（通話料有料）までお願いいたします。

### ■再発防止策

今般の原因は、当社におけるオペレーション上のミスによるものであることから、担当部門のオペレーションの見直しを行うとともに、送金処理が正しく行われたことを確認するシステム上の整備を行い、検証体制を強化いたします。

お客様には多大なるご迷惑とお手数をおかけしており、大変申し訳ございません。今後類似の事象が発生しないよう、オペレーションを見直し業務を推進してまいります。

以上

### 【マネックス証券株式会社について】

金融商品取引業者 関東財務局長（金商）第165号

加入協会：日本証券業協会、一般社団法人金融先物取引業協会、

一般社団法人日本暗号資産取引業協会、一般社団法人日本投資顧問業協会