

全銀システム障害に伴うお客さまへの補償対応について

10月10日(火)から11日(水)にかけて発生した全国銀行データ通信システム(以下、「全銀システム」)の障害により、他行との振込取引など各種サービスにおいてお客さまに多大なるご不便、ご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。

弊行は、全銀ネット加盟金融機関による「全銀システム障害に伴うお客さまへの補償にかかる申し合わせ」に基づき、お客さまに生じた追加費用等の補償について対応いたしますので、お知らせいたします。

以下の「補償の対象」に該当するお客さまにおかれましては、大変お手数ですが、お取引店または最寄店までご連絡をお願い申し上げます。

■補償の対象

- ・今般の全銀システム障害による影響により、「振込ができない」「着金が遅れた」等の事由によって、お客さまが被った追加の費用支払い等に対し、補償を行うものです。
- ・具体的には、「手数料」「延滞金・遅延損害金」「貸越利息/借入金利」等、直接的な金融取引において、発生した追加費用等（今般の障害がなければ支払う必要がなかった費用等）を対象と考えておりますが、事例に記載していないものでも、今般の障害による追加費用等と認められるものは補償を検討いたします。

補償の対象となるお取引の事例			ご提示をお願いする確認資料(例)
各種手数料	振込手数料	取引先への振込が着金しないため、別の銀行への振込を行った。	▶ 通帳の異動明細 ▶ ATMご利用控え ▶ 領収書 等
	組戻手数料	取引先への振込が着金しないため、別の銀行へ振込を行った。二重振込となったため最初の振込を組戻した。	▶ 通帳の異動明細 ▶ 領収書 等
	自己宛小切手発行手数料	取引先への振込ができそうにないため、自己宛小切手で対応した。自己宛小切手発行に手数料を要した。	▶ 通帳の異動明細 ▶ 領収書 等
延滞金・遅延損害金	振込着金が遅れたため、返済や口座振替ができず延滞金・遅延損害金が発生した。		▶ 各事業者からの延滞金計算書 等
貸越利息/借入金利	振込着金が遅れたことに伴い預金残高不足となった。それを補うために貸越や借入を利用し利息が発生した。		▶ 通帳の異動明細 ▶ 利息計算書 等

(注) お申し出いただいた後、当該障害との因果関係を確認し、追加費用等の補償を実施いたします。

手続きには一定の期間が必要となりますので、あらかじめご了承ください。

■お問い合わせ先

- ・ご不明な点は、お取引店または最寄店までお問合せください。

以上