

2023年10月19日

全銀システム障害に伴うお客さまへの補償について

10月10日（火）から11日（水）にかけて発生した全銀システム障害による影響で、店頭・ATM・インターネットバンキングなどで、当行から一部の金融機関宛振込・一部の金融機関から当行への振込入金に遅延する事象が発生しました。お客さまにはご迷惑をおかけし、大変申し訳ございません。

当行では、今回の障害に関して、「振込ができなかった」「着金が遅れた」等のご照会や、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（注1）」に基づく、お客さまからの追加費用の発生等に対する補償のご相談を受け付けておりますのでお知らせいたします。

■お問い合わせ先

<お取引店窓口>

受付時間 平日営業時間内

<ダイレクトサービスセンター>

TEL 0120-8789-56

受付時間 平日9:00~17:00

■お受け付けできる内容

- ・全銀システム障害による影響で、「振込ができなかった」「着金が遅れた」等のご照会
 - ・同障害により、お客さまが被った追加費用の支払等（※）に対する補償のご相談
- （※）具体的には、「手数料」「延滞金・遅延損害金」「貸出金利／貸越金利」等、直接的な金融取引において発生した追加費用等が対象となります。

（注1）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（抜粋）

全銀システムは、決済を行い、お客さまの資金繰りを支える等、さまざまな金融サービスを提供する基盤として、お客さまの生活や事業の営みと密接不可分な極めて重要な社会インフラである。

このため、今般の全銀システム障害による影響により、多くのお客さまへご迷惑をおかけする結果となってしまったことを重く認識する必要がある。

この認識を踏まえ、お客さまに生じた損失の補償に誠心誠意対応することを共通認識とする。（詳細は[全銀ネットウェブサイト](#)をご覧ください）

【ご参考：代表的な補償事例とご提示をお願いする資料】

補償対象となる取引（例）		ご提示をお願いする取引の分かる資料（例）
(1) 各種手数料		
振込手数料 （差額）	障害の影響を受けた銀行からの振込ができないことにより、他行から振込を実施した際の手数料（差額）。	通帳の異動明細、ATM 利用明細お取引計算書 等
	障害の影響で「給与振込」の申込時限に間に合わず、振込種類を「総合振込」に切り替えたことによる手数料（差額）。	通帳の異動明細、ATM 利用明細お取引計算書 等
組戻手数料	振込の着金が遅れたため、他行から同内容の振込を実施したが、その後に当初振込が着金したため、一方の振込を組み戻す際に発生する組戻手数料。	通帳の異動明細、領収書 等
預金小切手発行手数料	お取引時限に間に合わないため、振込の代わりに、資金移動を目的として発行した預金小切手の発行手数料。	通帳の異動明細、領収書 等
(2) 延滞金・遅延損害金		
振込の着金が遅れたため、口座振替ができず発生した延滞金利・遅延損害金。		各事業者からの延滞金計算書 等
(3) 貸出金利／貸越利息		
振込の着金が翌日以降に遅れたため、他行に保有する当座勘定の赤残発生に伴う貸越利息や、預金残高不足を補うための一時的な貸出による貸出金利。		お取引計算書、通帳の異動明細 等