

2022年3月28日

オンラインシステム障害に関する対応について

3月26日(土)に常陽銀行および足利銀行(以下、「両行」)において発生したオンラインシステムの障害により、入金・支払いや振込みなどのお取引ができない事態が発生しました。3月27日(日)に復旧いたしました。お客さまをはじめ関係者の皆さまに多大なご不便と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。システム障害の内容等につきまして、下記のとおりご説明申し上げます。

1. 障害の経緯

2022年3月26日(土)11時9分、両行が共同で利用しているデータセンターで電源設備障害が発生したことによりオンラインシステムが停止し、ATM・インターネットバンキング・バンキングアプリサービス等について取引ができない状態となりました。

障害発生後、直ちに復旧作業に取り組みましたが、オンラインシステムの復旧は同3月27日(日)3時30分となりました。電源設備障害の発生原因につきましては、現在、データセンターの運営委託先等とも連携し究明に努めております。詳細が判明し次第、改めてご説明いたします。

2. お客さまへの影響および対応

3月26日(土)のシステム障害発生後、ATMにおいて入出金等のお取引ができませんでした。両行では、ATMコーナーに行員を配置し誘導を行うとともに、店頭において臨時的現金払い・入金を実施いたしました。

また、障害発生時にお客さまの通帳・キャッシュカード等のATMへの取り込みが149件(両行合算、3月27日までに判明分)発生したため、対象のお客さま全てに返却に関するご連絡を行いました。

なお、システム障害に関してのご不明点等につきましては、下記の専用フリーダイヤルや最寄りのお取引店、コールセンターにお問い合わせください。

【常陽銀行のお客さま】

- ・システム障害に伴うカード等ATM内取込みに関するお問い合わせ先
フリーダイヤル：0120-345-772 (受付時間:平日9時～17時)
- ・上記以外のお問い合わせ先
最寄りのお取引店または常陽ハローセンター (連絡先の詳細はホームページをご確認ください)
- ・常陽バンキングアプリのシステムメンテナンス表示は、アプリを終了いただくことで解消します。アプリの終了方法は、[こちら](#)をご参照ください。

【足利銀行のお客さま】

- ・お客さまお問い合わせ専用フリーダイヤル
フリーダイヤル：0120-21-6556 (受付時間:平日9時～17時)

以上