

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対応について

10月10日(火)に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。

一般社団法人全国銀行資金決済ネットワーク(以下、「全銀ネット」)の加盟金融機関は、以下のとおり全銀システムの障害によってお客さまに生じた損失の補償にかかる申し合わせを実施いたしました。

当行は、申し合わせ内容に基づき、お客さまに生じた損失の補償を行ってまいりますので、お近くの営業店にご相談ください。

### 【全銀ネット加盟金融機関による申し合せ内容の概要】

#### 1. 基本的な考え方

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掛けする結果となってしまったことを重く認識し、お客さまに生じた損失の補償に誠心誠意対応する。

#### 2. 補償の主体

お客さまと直接取引を行う全銀ネット加盟金融機関各行が前面に立って、それぞれ、自行のお客さまへの補償を行う。

#### 3. 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」などの事象によって、お客さまが被った追加の費用支払い等の直接的な損害に対し、補償することが望ましい。

具体的には、「手数料」「延滞金・遅延損害金」「借入金利／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考えられる。

以 上