

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ご不便、ご迷惑をおかけしましたことを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、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係る申し合わせを実施いたしました。申し合わせ内容に基づき、お客さまに生じた損失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。

代表的な補償対象となる「各種手数料」「延滞金・遅延損害金」「貸越利息／借入金利」について、該当のあ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

(1) 各種手数料

補償対象となる取引	ご提示をお願いする確認資料(例)
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)。	通帳の明細、ATM利用明細、お振込を実施し たことがわかる明細(受取書、受付書)等
振込手数料(差額) 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)	通帳の明細、手数料計算書 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。	通帳の明細、領収書、組戻した振込の内容が わかる明細 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。	通帳の明細、領収書 等

(2) 延滞金・遅延損害金

補償対象となる取引	ご提示をお願いする確認資料(例)
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) 貸越利息／借入金利

補償対象となる取引	ご提示をお願いする確認資料(例)
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貸越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借入 金利。	お取引計算書、通帳の明細 等