

各 位

2015年11月25日  
株式会社 三 重 銀 行

## オンライン障害の発生原因および今後の対応について

株式会社三重銀行（本店：四日市市、頭取：渡辺 三憲）において、2015年11月24日（火）に発生いたしましたオンライン障害により、多くのお客さまに多大なご迷惑をお掛けいたしましたことにつきまして、深くお詫び申し上げます。

オンライン障害の発生原因となりました不具合につきましては、修復作業を完了しており、障害が発生した店舗内外ATM、インターネットバンキング取引をはじめ、全てのお取引について問題なく稼働しております。

引き続き弊行をご愛顧いただきますよう、お願い申し上げます。

### 記

#### 1. 障害状況、復旧対応状況

（通常時、2台のサーバー（1号サーバー、2号サーバー）で分担して、オンライン取引を処理）

2015年11月24日（火）

午前11時35分 ハードウェア障害により2号サーバーが停止し、全店舗内外ATM（262台）（他行ATM、コンビニATMによる取引は可能）ならびにインターネットバンキング取引等をご利用いただけない障害が発生 …①

午後1時29分 2号サーバーから1号サーバーに切替えて復旧

午後4時15分 1号サーバーに処理が集中し設定容量超過により、全店舗内外ATM（他行ATM、コンビニATMによる取引も不可能）ならびにインターネットバンキング取引等をご利用いただけない障害が発生 …②

午後7時16分 1号サーバーの設定容量を拡大し、復旧

2015年11月25日（水）

午前5時 2号サーバーの部品を交換して、1号サーバー、2号サーバーともに稼働する通常の構成に回復

#### 2. 障害の発生要因

①2015年11月24日（火）午前11時35分の障害発生

基幹システムを担う2台のサーバーのうち、1台（2号サーバー）に内蔵ディスクの障害が発生したため、もう1台のサーバー（1号サーバー）に切り替えましたが、切替ソフトの不具合により自動的に切り替わらず、復旧に時間を要しました。

②2015年11月24日（火）午後4時15分の障害発生（再発生）

通常2台で分担する基幹システムを1台に集中して運用したため、設定容量超過が発生し、システムが停止いたしました。

3. 障害の影響

午前11時35分より午後1時29分の間ならびに午後4時15分より午後7時16分の間、ATM、インターネット取引等によるお引出し、お振込等のオンライン取引をご利用いただくことができませんでした。

なお、2015年11月24日にお受けした振込・口座振替・税金収納等のお手続きは、同日中に全て正常に終了いたしました。

4. 再発防止策

障害対応については完了しており、今後発生することはございませんが、当行では今後ともこのような障害が発生することがないように、万全を期してまいります。

5. お客さまへの対応

今回の障害により、お振込みやお引出し等で当行をご利用できず、他行をご利用されたお客さまには、ご負担いただいた手数料と当行所定の手数料の差額をお返しいたしますので、誠にお手数でございますが、最寄りの当行店舗等へお申し出ください。

以 上

【本件に関するお問い合わせ先】

システム部 新谷・岡田 TEL 059-354-7129