

各 位

2016年8月29日
株式会社 三 重 銀 行

ATMシステム障害の復旧ならびに発生原因、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、2016年8月28日（日）に発生いたしましたATMシステム障害により、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を、深くお詫び申し上げます。

障害が発生しましたATMにつきましては復旧作業が完了し、全てのATM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

2016年8月28日（日）

午後1時14分 当行の店舗内ATMおよび店舗外ATMがご利用いただけない障害が発生（232台）

（コンビニATM、他行ATMによる取引は、ご利用いただけました）

午後2時33分 お客さまのカード取込み等被害の拡大を防止するため、ATMを全台停止

午後3時00分 ネットワーク設定の誤りにより開発テスト中の行内システムから二重にATMへ接続が発生したことが判明し、対応を開始

午後3時37分 停止しているATMの電源を順次入力し、復旧作業開始（ATMの営業時間が終了した午後9時時点で、192台が復旧）

2016年8月29日（月）

全てのATMにおいて通常通り稼働

2. 障害の発生要因

ホストコンピューターとATMを繋ぐネットワークシステムにおいて、開発テスト中の行内システムとATMが接続できるような設定を誤って入力したため、現在稼働しているシステムと二重にATMへ接続され、障害が発生しました。

3. 障害の影響

午後1時14分より、日曜稼働の店舗内ATMおよび店舗外ATM232台がご利用いただくことができませんでした。

4. 再発防止策

復旧作業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、開発テスト手順を再点検し、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、土方 TEL 059-354-7129