

平成20年5月21日

各位

住友信託銀行株式会社

バンキングオンラインの障害復旧について

住友信託銀行株式会社（社長 常陰 均）において、本日以下のバンキングオンラインの障害が発生し、お客様をはじめ関係各位に多大なるご不便、ご迷惑をお掛けいたしました。

深くお詫び申し上げますとともに、今後、このような事態が発生することのないよう再発防止に全力を尽くしてまいります所存です。

（１）発生事象

5月21日(水)9時20分～10時13分までの間、バンキングオンラインに障害が発生し、下記の取引ができなくなりました。

当社本支店でのATMでのお取引

当社本支店およびインターネットでのお取引

E-net（ファミリーマート、ミニストップ、サークルKサンクス、スリーエフ、コミュニティ・ストア、ポプラ、デイリーヤマザキ、セイコーマート等）、ゆうちょ銀行、他行ATM、デビットカードでのお取引

セブン銀行でのお取引

（２）復旧までの経緯

9：20 監視センターにて上記～の取引ができないことを検知

9：20 当社店頭にてATM利用停止の旨掲示、説明

10：13 バンキングオンラインの復旧を確認、以降～の順次復旧を確認

11：50 セブン銀行経由のATMすべて利用可能確認

（３）お客様への影響

- バンキングオンラインの障害時間中にご来店いただきましたお客様約600名のお取引につきましては、事情を説明の上、店頭にて対応させていただきました。
- 過去の実績から推測すると、約1時間のバンキングオンラインの障害により、当社、E-net、ゆうちょ銀行、他行ATM、セブン銀行等のATMにおける約1000件の入出金・残高照会・振込み取引などができなくなった可能性がございます。
- インターネットバンキングにおいて約1000件のお取引に影響がございました。

(4) 発生原因・再発防止策

平成20年5月18日に行った取引ログ拡張の際、作業の一部に漏れがありました。そのため、21日に取引記録をシステムファイルに書き込めない事態が発生し、バンキングオンラインの障害に至ったものと判明致しました。

再度のバンキングオンライン障害という事態を重く受け止め、当社において社長直轄のプロジェクトチームを本日付けにて発足させました。今後、プロジェクトチームを中心に、システムの開発・保守・運用に関する体制の総点検と問題点の改善策の策定と遂行に注力してまいります。

(5) 照会先

個人のお客様：お客様サービス推進室 0120-328-682

(5月21日は21:00まで、5月22日以降 月曜日～金曜日 9:00～17:00)

以上