

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

令和5年11月6日

10月10日から11日にかけて発生した全銀システムの障害により、振込取引など各種サービスにおいて、お客さまにご迷惑をおかけしましたことを改めてお詫び申し上げます。

当組合では、一般社団法人全国銀行資金決済ネットワーク(全銀ネット)に加盟している金融機関による「全銀システム障害に伴うお客さまへの補償にかかる申し合わせ」に基づき、10月10日から11日にかけて発生した全銀システム障害により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。

下記「補償の対象」に該当するお客さまにおかれましては、大変お手数ですが、お取引店までご連絡をお願い申し上げます。

詳細は、全銀ネットのウェブサイトをご参照ください。

HP アドレス(<https://www.zengin-net.jp/announcement/>)

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」等の事由によって、お客さまが被った追加の費用支払い等に対し、補償を行うものです
- 具体的には、「手数料」「延滞金・遅延損害金」「貸越利息/借入金利」等、直接的な金融取引において発生した追加費用等(今般の障害がなければ支払う必要がなかった費用等)を対象と考えておりますが、事例に記載していないものでも、今般の障害による追加費用等と認められるものは補償を検討します。

補償の対象となるお取引の事例			ご提示をお願いする 確認資料(例)
各種手数料	振込手数料	取引先への振込が着金しないため、別の銀行への振込を行った。	通帳の移動明細 ATM ご利用控え 領収書 等

	組戻手数料	取引先への振込が着金しないため、別の銀行への振込を行った。二重振込となったため最初の振込を組戻した。	通帳の移動明細 領収書 等
延滞金・ 遅延損害金	振込着金が遅れたため、返済の口座振替ができず延滞金・遅延損害金が発生した		各事業者からの 延滞金計算書 等
貸越利息/ 借入金利	振込着金が遅れたことに伴い貯金残高不足となった。それを補うために貸越や借入を利用し利息が発生した。		利息計算書 通帳の移動明細 等

ご注意事項

お申し出いただいた後、当該障害との因果関係を確認し、追加費用等の補償を実施いたします。お手続きには一定の期間が必要となりますので、あらかじめご了承ください。

本件に関するお問い合わせ

JA 福岡市東部 金融部(TEL092-621-4664)

もしくは お取引店 にお問い合わせください。