

平成 20 年 5 月 19 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）は、本日以下のシステム障害が発生し、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ことを深くお詫び申し上げます。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参る所存です。

#### （１）発生事象

5 月 19 日（月）8:30～13:29 の間、下記の取引ができなくなりました。

当社店舗に設置された ATM での入出金・残高照会・振込

E-Net（コンビニエンスストア設置の ATM）での入出金・残高照会・振込

インターネットバンキングを利用した他行宛振込

注）他行 ATM、セブン銀行、ゆうちょ ATM を利用した取引はシステムが別となっており正常に処理できました。

#### （２）復旧までの経緯

7：45 監視センターにて「ATMが利用できない」ことが判明  
10：00 原因が前日のシステム作業にあることが判明  
10：45 障害に対する回復策を実施  
11：25 インターネットバンキングを利用した他行宛振込、全銀仕向送金再開  
11：48 全件仕向送金完了  
12：23 ATMの復旧を確認  
13：30 E-Net の取引開始確認

#### （３）お客様への影響

被仕向送金処理の遅れが生じたものがあり、解消に向け手続き中で本日処理予定です。  
障害となったATM台数は141台中 ピーク時約120台になります。

#### （４）発生原因・再発防止策

5 月 18 日（日）に、営業店端末更改の事前作業の一環として、端末機約 900 台を追加設定するためのシステム作業を行いました。営業店端末とバンキングシステムのホスト・コンピュータとを接続するためのシステム容量があふれたため、上記システム障害を引き起しました。

システム本番稼働におけるチェックリストによるチェック強化と事前確認の徹底を致します。

( 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19日 は21：00まで、5月20日以降 月曜日～金曜日 9：00～17：00 )

以上