

平成 28 年 9 月 28 日

各 位

株式会社 北海道銀行

## A T M等一部取引の障害に関する発生原因及び再発防止策について

平成 28 年 9 月 16 日（金）に発生した A T Mを含む一部取引の障害により、お客さまをはじめ、関係者の皆さまに大変ご迷惑をおかけしましたことを、深くお詫び申し上げます。

このたびの障害の発生原因が判明しましたので、再発防止策と共にお知らせします。

今後はこのような事態が生じないように、再発防止に全力で努めてまいります。

### 記

#### 1 . 障害の概要

平成 28 年 9 月 16 日（金）14 時ごろから、以下のお取引が利用できない状態となっていました、同日 19 : 48 に正常に復旧しました。

< 北海道銀行のカードを利用したお取引 >

- ・ 北海道銀行の A T Mによる他行あて振込
- ・ 他行（ゆうちょ銀行を含む）の A T Mによるお取引全般
- ・ コンビニ等の提携 A T M（ E - n e t、ローソン A T Mを除く）によるお取引全般
- ・ E - n e t、ローソン A T Mによる他行あて振込
- ・ デビットカード取引

< 他行のカードを利用したお取引 >

- ・ 北海道銀行の A T Mによるお取引全般

< その他 >

- ・ ペイジーおよび宝くじのお取引
- ・ クレジットカードのキャッシング取引

#### 2 . 障害発生の原因

調査の結果、このたびの障害発生の原因は、共同利用システム（ ）のプログラム不具合によるものであることが判明しました。

磁気情報の一部が消失してしまったキャッシュカードで ATM を利用した際、本来は磁気情報の消失をプログラムが事前チェックしてお取引を不成立としますが、一部の取引（他行カードでのお振込み）において、磁気情報の事前チェックをおこなうプログラム設計となっていなかったため、お取引を不成立にできずに繰り返しエラー取引がおこなわれることとなり、システムの負荷が高まった結果、その他のお取引に支障を来たす事態となりました。

（ ）横浜銀行と北海道銀行、北陸銀行、七十七銀行の 4 行で共同利用しているシステム

### 3. 再発防止策

このたびの障害を踏まえ、万一、カードの磁気情報の一部が消失しているデータを共同利用システムのセンターで受信した場合には、事前チェックでお取引を不成立とするプログラムに修正することで、その他のお取引に影響を及ぼさないようにしました。

また、他のお取引のチェック処理についても点検し、同様の問題が無いことを確認しています。

### 4. A T M障害に関わる手数料の返戻について

今回の障害により、他行A T Mなどをご利用になられご負担いただいた手数料については、当行で負担いたします。最寄りの当行本支店窓口か以下のお問い合わせ先までお申し出ください。

#### <お問い合わせ先>

9月16日(金)システム障害にかかるA T M、キャッシュカードでのお取引、手数料についてのお問い合わせ総合窓口

- ・ 平日 9時～17時                      北海道銀行 総合事務部                      電話番号 0120-571-300
- ・ 上記以外の曜日、時間帯          北海道銀行 自動機サービスセンター          電話番号 011-815-1291

以 上

本件に関する照会先(報道関係)

北海道銀行 経営企画部 広報C S R室      電話 011-233-1005