

2023年10月20日

お客さま各位

山形県山形市旅籠町三丁目2番3号  
株式会社 きらやか銀行

全銀ネットのシステム障害により生じたお客さまへの補償対応について

10月10日から発生しました、全銀ネットが運営する全銀システムの障害により、お客さまに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。

全銀ネットの加盟金融機関は、今般のシステム障害により生じたお客さまの損害の補償について、下記のとおり申し合わせを行いましたので、当行では、申し合わせ内容に基づき、お客さまに生じた損失の補償を行ってまいります。

対象となるお取引にお心あたりがあるお客さまは、お近くの営業店にご相談ください。

記

1. 基本的な考え方

今般の全銀システム障害による影響により、多くのお客さまへご迷惑をお掛けする結果となってしまったことを重く認識し、お客さまに生じた損失の補償に誠心誠意対応いたします。

2. 補償の主体

お客さまと直接取引を行う全銀ネット加盟金融機関各行が前面に立って、それぞれ、自行的にお客さまへの補償を行います。

3. 補償の対象

今般の全銀システム障害の影響により、「振込ができない」「着金が遅れた」等の事象によって、お客さまが被った追加の費用支払い等の直接的な損害に対し補償いたします。

具体的には、「手数料」「延滞金・遅延損害金」「貸出金利／貸越利息」等、直接的な金融取引において発生した追加費用等が対象となります。

以上

本件に関する問合せ先  
きらやかお客さまサービスステーション  
TEL : 0120-32-4415 受付時間 : 平日 9時～17時

【ご参考】

補償対象となる取引(例)		ご提示をお願いする取引の分かる資料(例)
<b>(1) 各種手数料</b>		
振込手数料 (差額)	障害の影響を受けた銀行からの振込ができないことにより、他行から振込を実施した際の手数料(差額)。	通帳の異動明細、ATM 利用明細 お取引計算書 等
	障害の影響で「給与振込」の申込時限に間に合わず、振込種類を「総合振込」に切り替えたことによる手数料(差額)。	通帳の異動明細、ATM 利用明細 お取引計算書 等
組戻手数料	振込の着金が遅れたため、他行から同内容の振込を実施したが、その後当初振込が着金したため、一方の振込を組み戻す際に発生する組戻手数料。	通帳の異動明細、領収書 等
預金小切手 発行手数料	お取引時限に間に合わないため、振込の代わりに、資金移動を目的として発行した預金小切手の発行手数料。	通帳の異動明細、領収書 等
<b>(2) 延滞金・遅延損害金</b>		
振込の着金が遅れたため、口座振替ができず発生した延滞金利・遅延損害金。		各事業者からの延滞金計算書 等
<b>(3) 貸出金利／貸越利息</b>		
振込の着金が翌日以降に遅れたため、他行に保有する当座勘定の赤残発生に伴う貸越利息や、預金残高不足を補うための一時的な貸出による貸出金利。		お取引計算書、通帳の異動明細 等