

2023年10月23日

お客さま 各位

株式会社みちのく銀行

## 全銀システム障害に伴う損失の補償について

10月10日（火）から11日（水）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とお詫び申し上げます。

全銀ネット加盟金融機関は、今般の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係る申し合わせを下記の通り行いました。当行は申し合わせに基づき、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、お知らせします。

### 記

#### 【全銀ネット加盟金融機関の申し合わせ内容】

##### （1）基本的な考え方

- ・全銀システムは、決済を行い、お客さまの資金繰りを支える等、様々な金融サービスを提供する基盤として、お客さまの生活や事業の営みと密接不可分な極めて重要な社会インフラである。
- ・このため、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する必要がある。
- ・この認識を踏まえ、お客さまに生じた損失の補償に誠心誠意対応することを共通認識とするため、以下のとおり申し合わせる。

##### （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、自行のお客さまへの補償を行う。

##### （3）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、補償することが望ましい。
- ・具体的には、「手数料」「延滞金・遅延損害金」「貸出金利／貸越金利」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考えられる。

#### 【当行の対応およびお問合せ先】

申し合わせ内容に基づき損失の補償を行ってまいります。

上記「（3）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、お取引店または最寄店までご連絡をお願い申し上げます。

以上