2021 年 11 月 19 日

「西日本シティ銀行アプリ」における『お知らせ通知』誤送信に関する お詫びについて

西日本シティ銀行（頭取 村上 英之）の「西日本シティ銀行アプリ」（以下「アプリ」）において、『お知らせ通知』を誤送信した事案が発生しましたので、下記のとおりお知らせします。

お客さまには、多大なご心配と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。

誤送信した内容は、お客さまの口座情報に関するものではなく、個人情報も含まれておりません。今のところ、本事案に伴うお客さま情報の漏洩等被害は確認されておりません。

なお、誤送信発生の原因につきましては、人為的な送信ミスによるものであり、システム障害などではありません。

当行は、今回の事態を重く受け止め、今後同様の事象が発生することのないよう、再発防止に努めてまいります。

記

１．誤送信の概要と経緯

（１）送 信 日 時　2021 年 11 月 18 日（木）16 時 29 分
（２）対　象　先　アプリの利用者で通知機能をオンにしている先
（３）判 明 日 時　2021 年 11 月 18 日（木）16 時 35 分
（４）判明の経緯　行内で判明

２．誤送信した内容

口座引落し不能のお知らせ（引落し日：{%D1}）

残高不足により、登録口座から下記の引落しができませんでした。
口座にご入金いただくと引落しされますので、お早めのご入金をお願いいたします。

引落し日：{%D1}
引落し金額：{%C2} 円
摘要：{%S3}

※本通知は、夜間の引落し処理結果に基づいて送信しております。本通知と行き違いに口座入金等により引落しが完了している場合はご容赦ください。

３．今後の対応

本事案発生を踏まえ、アプリの送信管理や職員の教育を徹底するなど再発防止に向けた対策を速やかに講じてまいります。

４．お問い合わせ窓口

【本件に関するお客さま専用のお問い合わせ窓口】

お客様サービス室	平日	9：00～17：00	TEL0120-162-105
デジタル戦略部	平日	17：00～21：00	TEL092-476-2810
	休日・祝日	9：00～17：00	TEL092-476-2810

【報道関係者のお問い合わせ先】

広報文化部	平日	TEL092-461-1869
	平日夜間・休日・祝日	TEL092-260-1312／092-260-1717

以　上