

平成 22 年 2 月 1 日

各 位

西日本シティ銀行

## オンラインシステム障害の発生原因および今後の対応について

平成 22 年 1 月 29 日（金）に発生しました当行オンラインシステムの障害により、お客さまをはじめ関係者の皆さま方に多大なご不便とご迷惑をおかけいたしました。

あらためて、深くお詫び申し上げます。

なお、障害発生の直接原因となりました不具合につきましては、既に修正作業を完了しており、オンラインシステムをはじめとする全てのお取引について問題なく稼働いたしております。

今後、このような事態が発生することがないように、再発防止に万全の体制で臨んでまいりますので、引き続きお引き立ていただきますよう、お願い申し上げます。

### 記

#### 1. 障害発生からの経緯

- (1) 1 月 29 日 11 時 35 分に当行のオンラインシステムに障害が発生し、A T M・営業店端末・E B サービス等全てのオンライン取引が利用できない状況となりました。
- (2) 障害発生 13 分後の 11 時 48 分に一旦復旧しましたが、12 時 59 分に再度障害が発生いたしました。
- (3) 個別の取引に問題があると判断し、取引を制限しながら 13 時 39 分より順次取引を再開し、最終的に 17 時 15 分に全てのオンライン取引が復旧いたしました。
- (4) 1 月 29 日にお受付けした振込・口座振替・税金収納等の処理も同日中に全て正常に終了いたしました。
- (5) なお、1 月 29 日は支店窓口の営業時間を 17 時まで 2 時間延長いたしました。
- (6) 全ての取引が復旧しました 1 月 29 日 17 時 15 分以降、土日も含めシステムは正常に稼働しております。

#### 2. 障害の発生原因

障害発生の原因は平成 21 年 12 月 13 日（日）に実施したオンラインプログラムの変更不良が引き金となって、「名寄せ口座番号照会」という取引の中で、ある特殊な口

座を照会した場合に、システムを管理している記憶領域に不具合が生じ、その結果として全てのオンライン取引が利用できない状況になりました。

### 3．障害への対応

- (1) 上記の特殊な口座は1口座のみであることが判明し、この特殊な口座状態については1月29日中に解消しております。
- (2) 障害発生の原因となった「名寄せ口座番号照会」のオンラインプログラムを修正し、同じ障害が発生しないよう対応いたしました。
- (3) 同様の障害が発生しないよう、他のプログラムについても点検・確認を実施いたします。

### 4．再発防止策

- (1) 不具合が発生しないよう、プログラム開発工程管理を徹底いたします。
- (2) システム障害全般に対する未然防止策を強化いたします。

### 5．お客さまへのご対応

今回の障害により、お振込みやお引出し等で当行をご利用できず、他行をご利用されたお客さまには、ご負担いただいた手数料と当行所定の手数料との差額をお返しいたしますので、誠にお手数でございますが、最寄りの当行店舗等にお申し出ください。

以上

本件に関するお問合せ先

I T戦略部 担当：岩永・高田 092-476-2360