

2023年10月18日

各位

一般社団法人 全国銀行資金決済ネットワーク

全銀システム障害に伴うお客さまへの補償にかかる申し合わせについて

10月10日（火）から11日（水）にかけて、全国銀行データ通信システム（以下「全銀システム」という。）において発生したシステム障害の影響により、皆様には多大なるご迷惑、ご心配をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。

一般社団法人全国銀行資金決済ネットワーク加盟金融機関は、今般の全銀システム障害を踏まえ、本日、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とおり行いましたので、ご連絡申し上げます。

#### 記

##### （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。

以上