

平成23年1月5日

各 位

三菱UFJ信託銀行株式会社

ATM等を利用した取引に係る不具合の影響等について

昨日、弊社のオンラインシステムにおいて障害が発生し、お客さまに対して多大なるご不便、ご迷惑をお掛けいたしましたこと、深くお詫び申し上げます。

今後、このような事態が発生することのないよう再発防止に全力を尽くしてまいります。

(1) 発生事象

1月4日(火)未明にオンラインシステムの不具合が判明し、復旧のため8時00分～11時30分までの間、オンラインシステムを停止したため、お客様におかれましては下記のお取引ができなくなりました。

- ① 当社本支店の店頭およびATMでの入出金、為替、照会等
- ② インターネットバンキングでの入出金、為替、照会等
- ③ E-net(ファミリーマート、ミニストップ、サークルKサンクス、スリーエフ、コミュニティ・ストア、ポプラ、セーブオン、生活彩家、デイリーストアヤマザキ、セイコーマート等)、ゆうちょ銀行、他行ATM、セブン銀行での入出金、為替、照会等

(2) お客さまへの影響

- ・ オンラインシステムの復旧対応中にご来店のお客さまの2884件のお取引
- ・ インターネットバンキングにおける988名のご利用
- ・ E-net、ゆうちょ銀行、他行ATM、セブン銀行等のATMにおける2805件のお取引

(3) 発生原因

本年1月1日より実施いたしましたホスト基盤システムの更改作業の一部に誤りがあったことに起因して、対外接続システムの立ち上げ処理に不具合が発生いたしました。この不具合解消のため、オンラインシステム全体を停止したことによるものです。

弊社では今回のオンラインシステム障害という事態を重く受け止め、今後、システム作業における検証体制の強化等により再発防止を図ってまいります。

(4) お客さまからのご照会先

- ・ 本件に関するご照会 : 0120-349-250
- ・ 個別のご契約・残高に関するご照会 : お取引店までお問合せください

※受付時間：いずれも午前9：00～午後5：00まで（土、日、祝日等を除く）

以 上