

2023年10月18日

お客さま各位

三菱UFJ信託銀行株式会社

### 全銀システム障害による振込遅延への対応について

2023年10月10日（火）から11日（水）にかけて発生した全銀システム障害による影響で、他行宛振込・他行からの振込入金の一部に遅れが発生しました。お客さまにはご迷惑をおかけし、大変申し訳ございません。

三菱UFJ信託銀行では、今回の障害に関して、「振込ができなかった」「着金が遅れた」等のご照会や、全銀ネット加盟金融機関による「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」に基づく、お客さまからの追加費用の発生等に対する補償のご相談を受け付ける「振込相談デスク」を設置しましたので、お知らせします。

#### ■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（抜粋）

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。  
（詳細は全銀ネットウェブサイトをご覧ください）

リンク全銀ネットウェブサイト <https://www.zengin-net.jp/announcement/>

#### ■「振込相談デスク」の受付内容

- ・全銀システム障害による影響で、「いまだ振込が先方に届いていない」「入金が未着になっている」「同じ明細で複数の振込/入金されている」といった各種のご相談
- ・同障害により、お客さまが被った追加費用の支払等（注）に対する補償のご相談

（注）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なります。ご不明な点がございましたら、「振込相談デスク」にお問い合わせください。

#### 【お問い合わせ先】

振込相談デスク

0120-783-988

受付時間／平日 9:00～17:00 （土・日・祝日等を除く）

以上