

2019年7月16日

お客さま各位

株式会社十六銀行

**【法人インターネットバンキングサービス「Biz-Jダイレクト」をご利用のお客さま】
無料ウイルス対策ソフト「Rapport（レポート）」関連の不具合について**

「Rapport（レポート）」はインターネットバンキングを狙ったウイルスを検知・駆除するパソコン専用のウイルス対策ソフトであり、IBM社より提供されています。

当行でインターネットバンキングをご契約のお客さまは、安全にインターネットバンキングをご利用いただくために、「Rapport（レポート）」を無料でご利用いただいております。

現在、法人インターネットバンキングサービス「Biz-Jダイレクト」をご利用のお客さまにおきまして、「Rapport（レポート）」関連の不具合が発生しております。

ご利用のお客さまには大変ご迷惑をお掛けしておりますが、以下の内容をご覧のうえご利用いただけますようお願いいたします。

記

○発生している事象

以下の両方の条件に合致している場合、Internet Explorer が起動しないなどの事象が発生しています。

- ・ 無料ウイルス対策ソフト「Rapport（レポート）」を導入している。
- ・ 市販のウイルス対策ソフト「ウイルスバスター」を導入している。

○原因等

- ・ 現時点で原因は不明です。
- ・ IBM社にて原因究明を行っています。

○暫定の対応策

（1）Internet Explorer 起動方法の変更

お客さまのご利用環境により異なりますが、Internet Explorer 起動時に「右クリック」→「管理者として実行」としていただくことで、Internet Explorer の起動が可能になる場合があります。

（2）「Rapport（レポート）」の機能停止

一時的に「Rapport（レポート）」の機能を停止（アンインストール）いただくことで、ご利用可能となる場合があります。

「Rapport（レポート）」によるインターネットバンキングのウイルス対策機能が無効となります

ので、セキュリティ対策について十分ご理解の上、ご利用ください。

○お問い合わせ先

IBM Trusteer カスタマーサポート (IBM 社の「Rapport (レポート)」に関するお問い合わせ)

0120-925-283

受付時間：平日 9：00～21：00

(土・日・祝日・振替休日は除く、1/1～1/3 は除く)

E Bセンター (十六銀行の「Biz-J ダイレクト」に関するお問い合わせ)

0120-126-016

受付時間：月～金 9：00～17：00

(祝・休日および 12/31～1/3 を除く)

以 上