

2022年4月1日

お客さま各位

株式会社十六銀行

## オンラインシステム障害発生のお詫びと復旧のお知らせ

3月26日（土）、オンラインシステムの障害により、入金・支払いや振込みなどのお取引ができない事態が発生しました。3月27日（日）に復旧いたしました。お客さまに多大なるご不便、ご迷惑をおかけしましたことを心よりお詫び申し上げます。システム障害の内容等につきまして、下記のとおりご説明申し上げます。

### 1. 経緯につきまして

3月26日（土）11時9分、当行を含め地方銀行8行が共同でシステムの運営を委託しているキンドリルジャパン株式会社（2021年9月に日本アイ・ビー・エム株式会社より分社化）のデータセンターで発生した電源系統の障害によりオンラインシステムが停止し、ATM・インターネットバンキング等についてお取引ができない状態となりました。

障害発生後、直ちに復旧作業に取り組みましたが、オンラインシステムの復旧は、3月27日（日）6時40分となりました。

なお、現在、ATM・インターネットバンキング等のお取引は全て正常にご利用いただけます。

### 2. お客さまへの対応につきまして

3月26日（土）のシステム障害発生後、ATMにおいて入出金等のお取引ができない状態となりました。このため、ATMコーナーに職員を配置し誘導を行うとともに、店頭において臨時の現金払い・入金を実施いたしました。

また、障害発生時にお客さまの通帳・キャッシュカード等のATMへの取り込みが発生したため、対象のお客さま全てにご連絡し、返却をいたしました。

今回のシステム障害に関してご不明な点やご心配な点等がございましたら、下記の照会先へお問い合わせください。

今後、このような事態を発生させることが無いよう、キンドリルジャパン株式会社と連携し、再発防止に努めてまいりますので、変わらぬご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。

#### 【本件照会先】

お客さまフリーダイヤル 0120-50-8616

受付時間／月～金 9:00～19:00 土・日 9:00～17:00（祝日を除く）

以上