

令和5年10月31日

お客さま各位

甲府信用金庫

全国銀行資金決済ネットワークのシステム不具合に関するお客さまへの対応について

令和5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の影響により、お客さまにご迷惑をおかけしましたこととお詫び申し上げます。

当金庫では、一般社団法人全国銀行資金決済ネットワーク(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」にもとづき、お客さまからの補償に関する相談を受け付けさせていただきます。

【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、多くのお客さまへの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(<https://www.zengin-net.jp/announcement/>)をご覧ください。

【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を対象とします。

具体的には、「手数料」「延滞金・遅延損害金」「貸越利息・借入金利」等、直接的な金融取引において発生した追加費用などです。

該当するお客さまにおかれましては、当金庫のお取引店またはお客さま相談窓口(0120-512-038)までご連絡ください。

以上