

平成 14年 1月 28日

各 位

株式会社 UFJ銀行

口座振替自動引落しシステム不具合について

株式会社UFJ銀行(頭取 寺西正司)は、公共料金など各種口座自動引落しが通常よりも遅れ、午後遅くとなる事象が発生している件を1月24日にお知らせいたしました。その後、本日までに発生・判明いたしました新たな事象を含め、公表させていただきます。

現在、管理体制の抜本的強化を実施するとともに、システム不具合の復旧に鋭意努力しております。

このような事態を引き起こしたことは誠に遺憾であり、お客さまには多大なご迷惑をおかけし、深くお詫び申し上げます。

なお、基幹システムであるオンラインシステムは正常に稼動しており、ATM・店頭・インターネット・電話などでの取引には一切支障はございません。

記

1. システム不具合の内容および原因

【預金者のお客さま】

口座振替自動引落し遅延

口座振替契約をいただいているお客さまの皆さまに引落しが当日中には完了しているものの、通常よりも遅れ、午後遅くとなる状況が発生。

【原因】口座振替引落し結果データ還元 of システム管理不具合の影響を受け、口座引落しに関連する一部システム処理工程における遅延によるもの。

* システム運営部門の体制強化を実施済みであり、本日引落し分より通常の時間での運用となっております。

口座振替二重引落し・引落し漏れ

口座振替契約をいただいている一部のお客さまに、二重引落し、または引落し漏れとなる誤処理が発生。

【原因】口座振替引落し結果データ還元 of システム管理不具合の影響を受け、大量の口座振替データ処理を実行する中で一部のデータ管理の人為的ミスにより発生したもの。

* 二重引落し全データを取消し処理いたします。

* 引落し漏れに関する再請求につきましては、委託者のお客さまと個別にご相談を開始しております。

【委託者のお客さま】

口座振替引落日結果データ還元の遅延等

口座振替システムにおいて、引落日結果データ処理システムに不具合が発生し、委託者のお客さまに対して処理結果データの還元が遅延、委託者のお客さまの指定する媒体 (MT・FD等)での還元ができておりません。

【原因】 口座振替の契約に関わるシステム管理に不具合が発生したものの。

* 引落日結果データを委託者のお客さまの指定する媒体ではなく、別フォーマット (エクセル形式)にて通知する形で、個別にご相談の上、還元中。

2. 今後の対応策

口座振替引落日結果データ還元につきましては、システム管理不具合を精査し、正常な運用状況になる目処は、2月中旬の見込みです。

なお、口座振替自動引落日処理に関しましては、システム運営・管理部門の抜本的な体制強化を通じ、万全を期してまいります。

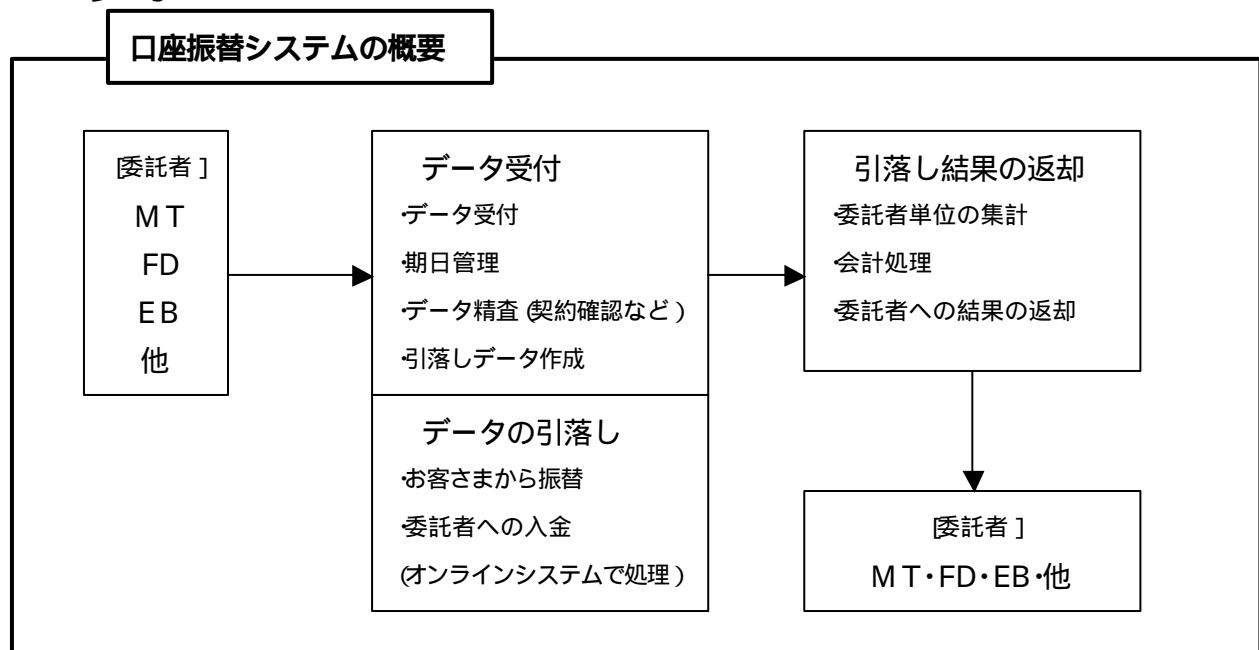
口座振替ご契約のお客さまのご照会先を次のとおり設定させていただきました。

フリーダイヤル

0120-189-308

【受付時間】 平日 9:00~ 21:00

ご参考



以上