

全銀システム障害による振込遅延への対応に関わる Q&A

	Q	A
1	障害が発生した理由を教えてください。	このたびはご心配とご迷惑をお掛けし誠に申し訳ございません。 今回の障害は、全国銀行資金決済ネットワーク（全銀ネット）のシステム更改作業において、プログラムの設定ミスがあり、発生したものと認識しております。
2	現在は復旧しているのか。再発する懸念はないのか。	システム障害の原因となった箇所は特定されており、現在は正常取引が可能な状態にあります。 また、再発防止の対応はされております。
3	三菱UFJ 銀行から振込をしたが着金の確認が出来ていない。	現状、未送信の明細が残っているとの認識はございませんが、調査させていただきます。 内容をお伺いさせていただきますので、お手数ですがお取引店へお問い合わせください。
4	〇〇銀行から振り込まれたはずの資金が、三菱 UFJ 銀行の口座に着金していない。	詳しく内容をお伺いさせていただきますので、お手数ですがお取引店へお問い合わせください。
5	障害があったので、当日中の着金のため、他の金融機関から同額の振込を実施してしまった。その後、最初の振込が着金し、二重振込となっているがどうすればいいのか。	お手数をお掛けし、誠に申し訳ございませんでした。お振込みの取消し等の対応を取らせていただきます。 詳しい状況をお伺いさせていただきますので、お手数ですが、お取引店へお問い合わせください。
6	障害があったので他の金融機関から振込をせざるを得ず、追加の手数料負担が生じてしまった。	お手数をお掛けし、誠に申し訳ございませんでした。追加で発生した手数料（差額）や交通費に関しては、当行にて負担させていただきます。詳しい状況をお伺いさせていただきますので、お手数ですがお取引店へお問い合わせください。
7	どのような損失が補償対象となるのか。	「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に対し、補償いたします。 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。 その他、補償の範囲などに対するお問い合わせは、お取引店までお問い合わせください。
8	補償を受けるには、書類や証跡（領収書など）が必要	お申し出の内容によっては、書類や証跡をお願いすることもございます。詳しい状況をお伺いさせていただきますので

	Q	A
	になるのか。	で、お手数ですが、お取引店へお問い合わせください。 なお補償対象となるお取引、書類や証跡（必要な場合）の例については本 Q&A の最終頁をご参照ください。
9	税務・会計上の処理はどうしたらよいのか。	お手数をおかけしますが、税務・会計上の処理については、お客さまご自身のご担当である税理士・公認会計士にご相談ください。
10	補償した資金はどうやって返金してくれるのか。	お客さまのご指定の当行口座へ入金させていただく予定です。詳しい状況をお伺いさせていただきますので、お手数ですが、お取引店へお問い合わせください。
11	延滞金・遅延損害金の補償はいつ返金となるのか。	
	当行住宅ローン	2023年 11 月 20 日（月）にお客さまの当行口座（返済金引落とし口座）へ入金させていただきましたので、ご確認ください。個別のご照会はお手数ですが、お取引店へお問い合わせください。
	当行カードローン	2023年 11 月 20 日（月）にお客さまの当行口座（返済金引落とし口座またはカードローン口座）へ入金させていただきましたので、ご確認ください。個別のご照会はお手数ですが、お取引店へお問い合わせください。
	住宅金融支援機構融資	2023年 11 月 10 日（金）～17 日（金）の間にお客さまの当行 口座（返済金引落とし口座）へ入金させていただきましたので、ご確認ください。
12	貸越利息の補償はいつされるのか。	
	当行カードローン	順次対応させていただいております。 個別のご照会はお手数ですが、お取引店へお問い合わせください。

補償対象となるお取引と、お取引を示す書類や証跡の例

	補償対象となるお取引（例）	書類、証跡（例）
(1) 各種手数料	<u>振込手数料（差額）</u> 当行からの振込ができないことにより、他行から振込を実施した際の手数料（差額）。	通帳の明細、ATM 利用明細、お振込を実施したことがわかる明細（受取書、受付書）等
	<u>振込手数料（差額）</u> 障害の影響で「給与振込」の申込時限に間に合わず、振込種類を「総合振込」に切り替えたことによる手数料（差額）。	通帳の明細、手数料計算書 等
	<u>組戻手数料</u> 振込の着金が遅れたため、他行から同内容の振込を実施したが、その後に当初振込が着金したため、一方の振込を組み戻す際に発生する組戻手数料。	通帳の明細、領収書、組戻した振込の内容がわかる明細 等
	<u>預金小切手発行手数料</u> お取引時限に間に合わないため、振込の代わりに、資金移動を目的として発行した預金小切手の発行手数料。	通帳の明細、領収書 等
(2) 延滞金・遅延損害金	振込の着金が遅れたため、口座振替ができず発生した延滞金利・遅延損害金。	各事業者からの延滞金計算書 等
(3) 貸越利息・借入金利	振込の着金が翌日以降に遅れたため、他行に保有する当座勘定の貸越発生に伴う貸越利息や、預金残高不足を補うための一時的な借入金利。	お取引計算書、通帳の明細 等

以 上