

平成17年12月20日

各位

株式会社UFJ銀行

テレフォンバンキングサービスの一部機能の障害について

本日、当行にてオペレーターによるテレフォンバンキングが使用できなくなるシステム障害が発生いたしました。（午後5時35分に復旧済）

お客さま、ならびに関係各位に対しまして、大変ご迷惑をおかけいたしましたことを、深くお詫び申し上げます。

記

1. 障害となった機能

テレフォンバンキングサービスのうち、オペレーターによる、振込、振替、外貨預金取引、投資信託取引、住所変更などが利用不可。

（自動音声によるテレフォンバンキング、インターネットバンキング、モバイルバンキングおよびATM等のサービスは通常どおりご利用可）

障害となった時間は、午前10時10分から午後5時35分。

2. 影響と対応

障害時間中にオペレーターによるテレフォンバンキングにお電話いただいた件数は、約1,000件。自動音声によるテレフォンバンキング、インターネットバンキング、モバイルバンキングをご利用できるお客さまには、これらのサービスへ誘導を実施。

上記のサービスがご利用できない場合には、店頭・ATMへ誘導を実施。

3. 原因

ハードウェア障害によるもの。

当該ハードウェアは、1台が障害となっても他のハードウェアでバックアップし、継続稼動するように設計されているが、バックアップが正常に機能せず、テレフォンバンキングでオペレーターが使用するシステムが障害となった。

バックアップが正常に機能しなかった原因は調査中。

障害となったハードウェアは交換により復旧したが、データを障害発生直前の状態に戻すのに時間を要し、結果としてサービスが復旧するまでに時間がかかった。

以上