

各 位

平成 29 年 11 月 8 日
株式会社 東日本銀行

オンラインシステム障害に関する発生原因と再発防止策について

平成 29 年 10 月 16 日(月)の早朝に発生しましたオンラインシステムの障害により、多くのお客さまをはじめ、関係者の皆さまに多大なご迷惑をおかけしましたことを、深くお詫び申し上げます。

このたび、障害の発生原因が判明しましたので、再発防止策とともにお知らせします。

今後は、かかる事態が発生しないよう、再発防止に全力で努めてまいります。

1. 障害の概要

(1)内容

平成 29 年 10 月 16 日(月)の始業から 10 時 43 分までの間、以下のとおりオンラインシステムを利用するすべてのサービスがご利用できなくなりました。

インターネットバンキング(以下、「IB」といいます。)は、16 日(月)の 11 時 44 分に復旧し、当行 ATM は、同日の 18 時 45 分に全店で復旧しました。

〈主なサービスのご利用いただけなかった時間〉

	サービス内容	ご利用いただけなかった時間 ^{※1}
①	提携金融機関 ATM のご利用	7:00～10:43
②	店頭でのお取引	9:00～10:43
③	IB の電子収納サービス(ペイジー)	8:00～11:44
④	IB のお振込・お振替	9:00～11:44
⑤	当行 ATM のご利用	8:00～18:45

※1 ご利用いただけなかった最も長い時間を記載しています。

(2)障害の発生原因

平成 29 年 10 月 14 日(土)の夜間に、現行の ATM を新たな ATM へ入れ替えるためのリハーサルを、当行とベンダー各社で実施しました。

リハーサル自体は問題なく終了しましたが、リハーサル時にのみ使用するモジュール(プログラム)が勘定系システムの本番環境へ適用されてしまい、これにより 14 日(土)および 15 日(日)の取引反映の処理に異常が発生しました。

こうした事態を正常化するための作業に時間がかかり、16 日(月)のオンラインシステム開始までに処理が終了せず、始業から 10 時 43 分までの間オンラインシステムを使用するすべてのお取引がご利用いただけなくなったものです。

IB は、オンラインシステムの正常化を確認した後にサービスの復旧を行い、16 日(月)の 11 時 44 分に稼働しました。

当行 ATM は、オンライン復旧と同時に起動を試みましたが、復旧作業(取引反映の再処理)の過程で日付

更新に不具合が生じたため、全店での復旧が16日(月)の18時45分となりました。

2. 再発防止策

今回の事象の直接の原因は、テスト実施に使用したモジュール(プログラム)の適用が本番環境に影響を与えたことであり、今後は、テスト実施におけるモジュール(プログラム)適用の際のチェック体制を強化することで再発防止に努めてまいります。

また、勘定系システムを使用したテストを実施する際の事前のリスク認識を深め、当行、およびベンダー各社との連携体制の見直しを行う等、障害の未然防止に万全を期してまいります。

3. 本障害にかかる手数料の返戻について

システム障害発生に伴い、提携金融機関ATMをご利用いただいた際のご利用手数料は当行の負担とさせていただきます。お手数をおかけいたしますが、店頭窓口までお申し出ください。

4. 本件に関するお問い合わせ

東日本銀行インフォメーションセンター TEL(フリーダイヤル) 0120-600185
(電話受付時間: 銀行営業日(平日)の午前9時から午後5時までです。)

以上