

平成24年6月18日

株式会社 山陰合同銀行

### ATM障害の発生に関するお詫びについて

平成24年6月17日（日）に発生しましたシステム障害によるATM取引の停止については、当日中に原因を修正し、取引を停止していたATMを復旧しました。また、本日6月18日（月）の午前10時までに、全てのATMが正常に稼働したことを確認しております。

お客様には、多大なご迷惑とご不便をおかけしましたことを心よりお詫び申し上げます。

今後このようなことがないよう、再発防止に全力で取組んでまいりますので、引き続きご愛顧を賜りますようお願いいたします。

#### 記

##### 1. 障害発生内容

日 時 平成24年6月17日（日） 午前9時（稼働開始時）から午後7時（稼働終了時）  
障害内容 ATM稼働後、お客様のキャッシュ・カードや通帳がATM内に留まったまま、ATMが停止するトラブルが多発し、当行ATM356台が取引不能となりました。また、コンビニATMについても取引不能が多発したことから、午前10時30分、ローソンATMおよびイー・ネットATMの入金・振込の取扱を停止しました。障害発生後復旧作業を行い、当日中に全てのATMが復旧しました。

##### 2. 障害発生の原因

平成24年6月16日（土）の夜間に勘定系システムの端末テーブル修正を実施した際、誤って本来変更する必要のないATMテーブル37台分の内容をクリアしてしまったことが原因です。

##### 3. ATM手数料等の返戻について

平成24年6月17日（日）に当行のカードをご利用のうえ発生しました以下の取引に係る手数料については、全額6月19日（火）にお客様の口座へお返しいたします。

<手数料返戻の対象取引> 当行のカードを利用した入出金・振込取引に関する全ての手数料

詳しくはお取引いただいております本支店あるいはお客様サービスセンターのフリーダイヤルへお問い合わせください。

[お客様サービスセンターフリーダイヤル] 0120-315180

以上