

平成25年5月10日

株式会社 山陰合同銀行

個人インターネットバンキング障害の発生に関するお詫びについて

平成25年4月30日（火）に発生しました個人インターネットバンキングのシステム障害につきましては、同日13時19分に一部の機能を除き、復旧いたしました。また、5月2日（木）午前3時3分に、全ての機能を復旧いたしております。

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り組んでまいりますので、引き続きご愛顧を賜りますようよろしくお願いいたします。

記

1. 障害発生内容

日 時 平成25年4月30日（火） 9時30分頃から13時19分

障害内容 個人インターネットバンキングのお取引について、操作スピードが低下もしくは取引不能となりました。障害発生後、早期の復旧見通しがたたなかったため、12時20分に個人インターネットバンキングのサービスを一時停止いたしました。

その後、同日13時19分に復旧し、サービスを再開しました。

2. 障害発生の原因

障害発生日当日は、過去のピーク日を超えるペースで取引件数が発生し、システムサーバへのアクセスが集中いたしました。また、障害発生後の調査により、システムへのログオン時に必要以上に負荷がかかるプログラムであったことが判明しております。このような要因からシステムサーバに対する負荷が過大になり、取引の処理速度が大きく低下しました。その結果、サーバが正常に作動なくなり、取引不能となりました。

3. 再発防止策

- ・本障害発生の原因となったシステムへの負荷を軽減するよう、システム設計を変更いたしました。
- ・システムへの負荷が大きくなる前に異常を検知するため、システムサーバの利用率が従来よりも低い段階でシステムが異常を自動警告する設定といたしました。

以 上