

2023年10月19日

お客さま各位

全銀システム障害による振込遅延への対応について

平素は格別のお引き立てを賜り厚く御礼申し上げます。

10月10日（火）から11日（水）にかけて発生した全銀システム障害による影響で、他行宛の振込や他行からの振込入金の一部に遅れが発生いたしました。お客さまにはご迷惑をおかけし、大変申し訳ございません。

名古屋銀行では、今回の障害に関して、「振込ができなかった」「着金が遅れた」といったご照会や、全銀ネット加盟金融機関による『全銀システム障害に伴うお客さまへの補償にかかる申し合わせ』に基づき、お客さまからの追加費用の発生等に対する補償のご相談をお受けするため、名古屋銀行カスタマーセンターにご相談窓口を設置いたしましたので、お知らせします。

■全銀システム障害に伴うお客さまへの補償にかかる申し合わせ（抜粋）

全銀システムは、決済を行い、お客さまの資金繰りを支える等、様々な金融サービスを提供する基盤として、お客さまの生活や事業の営みと密接不可分な極めて重要な社会インフラである。

このため、今般の全銀システム障害による影響により、多くのお客さまへご迷惑をお掛けする結果となってしまったことを重く認識する必要がある。

この認識を踏まえ、お客さまに生じた損失の補償に誠心誠意対応することを共通認識とする。

[（詳細は全銀ネットウェブサイトをご覧ください）](#)

■補償の対象

「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

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

ご不明な点がございましたら、下記までご連絡ください。

名古屋銀行カスタマーセンター（ご相談窓口）

電話番号：0120-758-001 受付時間：平日 9:00～17:00

以上