

2021年2月26日

各位

株式会社七十七銀行

## 当行ネットワーク障害に関する発生原因および再発防止策について

2021年1月21日（木）に発生した当行のネットワーク障害により、お客さまに大変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。

この度の障害の発生原因が判明しましたので、再発防止策と共にお知らせいたします。今後はこのような事態が生じないように、再発防止に全力で努めてまいります。

### 記

#### 1. 障害の概要

2021年1月21日（木）11時頃から、当行ネットワークの通信機器に不具合が発生し、断続的にATMや窓口での取引が利用できない状態となり、同日15時30分にネットワークの通信機器は復旧しましたが、その後も一部のATMは再起動が完了するまでの間、最大3時間程度、休止状態で利用不可となっております。

#### 2. 障害発生の原因

調査の結果、この度の障害発生の原因は、ネットワークの構築作業における外部委託先の作業ミスおよびネットワーク通信環境の不備によるものであることが判明しました。

#### 3. 再発防止策

この度の障害を踏まえ、ネットワークの構築作業時における管理態勢を強化するとともに、ネットワークの通信環境を総点検し、問題のないことを確認しました。

#### 4. お客さまにお支払いいただいた手数料の返戻等について

この度の障害により、当行のATMや窓口が利用できず、お客さまが他行のATMなどをご利用になられた際の手数料の差額分につきましては、当行で負担いたしますので、大変お手数をお掛けいたしますが、以下のお問い合わせ先までご連絡いただきますよう、お願い申し上げます。

##### <お問い合わせ先>

1. 口座開設店もしくは最寄りの営業店
2. 七十七銀行 事務企画課  
電話：022-723-3624（平日9時～17時）

##### <その他のご意見・ご要望>

七十七銀行 お客様サポート課  
電話：022-267-1111（平日9時～17時）

以 上