

2021年11月26日

各 位

三菱UFJ信託銀行株式会社

### ATM等に関するシステム障害の原因等について

2021年11月19日に発生しました、弊社オンラインシステム障害によるATM停止等につきまして、原因が判明しましたので、ご報告申し上げます。

お客さまに対して多大なるご不便、ご迷惑おかけいたしましたことを心よりお詫び申し上げます。今後このような事態が発生することのないよう、再発防止に全力を尽くしてまいります。

#### (1) 今回の発生原因と再発防止策

今回のシステム障害は、勘定系システムの一部サービス機能（信託ネット通帳導入に伴い、本人確認をキャッシュカードで行うサービス）の改善のため、修正したプログラムの不備に起因することが判明しました。プログラムの不備により適正な処理がなされない状況となったため、直ちに修正前のプログラムに戻し復旧に至りました。

弊社は今回の事態を重く受け止め、プログラムリリースにあたっての事前検証の厳格化等により、再発防止を図ってまいります。

#### (2) お客さまからのご照会先

0120-100-085（お問い合わせ番号「21002」をお伝えください）

※受付時間：午前9：00～午後5：00（土、日、祝日等を除く）、

2021年12月30日まで

※個別のご契約・残高に関するご照会は、お取扱店までお問い合わせください

以 上