

2019年1月16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（ご報告）

2018年12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、一連の対応が収束いたしましたので、ご報告申し上げます。

お客さまに対して多大なるご不便、ご迷惑を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

勘定系システムの定例保守作業時の不備、およびそれに起因する勘定系システムの一部不具合を解消するために実施した復旧作業時の不備による情報系システムの不具合が要因であることが判明いたしました。

なお、情報系システムの不具合により、一部のお客さまのお取引や各種データのご提供等に遅延が発生いたしましたが、対象となるお客さまには個別にご連絡の上、お手続き等をさせていただきました。

弊社は今回の事態を重く受け止め、システム運用手順の追加整備等作業フローの見直しを行うとともに、当該フローの実効性の検証を行うことで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「18006」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）、2019年2月28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