

全銀システム障害に伴うお客さまへの補償対応に関するQ&A（2023年10月19日時点）

NO	ご質問	回答
1	障害が発生した理由を教えてください。	このたびは、ご心配とご迷惑をお掛けし誠に申し訳ございません。今回のシステム障害は、全国銀行資金決済ネットワーク（全銀ネット）のシステム更改作業において、プログラムの設定ミスがあり、発生したものと認識しております。
2	再発する懸念はないのか。	現在、全国銀行資金決済ネットワーク（全銀ネット）にて、改善・再発防止策等を進めているところでございます。今回の不具合事象の詳細については、全銀ネットホームページ（ https://www.zengin-net.jp/ ）をご確認ください。
3	10日、11日（障害があった日）の当日中の着金が必要であったため、イオン銀行から他の金融機関に振込を実施した。その分の振込手数料は補償対象となるか。	お手数をお掛けし、誠に申し訳ございませんでした。本事象で発生した手数料（差額分）に関しては、当社にて負担させていただきます。
4	どのような損失が補償対象となるのか。	「振込ができない」「着金が遅れた」「約定返済が遅れた」等の事象によって、お客さまが被った費用支払い等の直接的な損害に対し、補償いたします。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費用等が対象となります。
5	補償を受けるには、書類や証跡（領収書等）が必要になるのか。	お申し出の内容によっては、書類や証跡をお願いすることがございます。店舗へご相談にお越しいただく場合には、お手元にある領収書等をお持ちください。
6	税務・会計上の処理はどうしたらよいのか。	お手数をお掛けしますが、税務・会計上の処理については、お客さまご自身のご担当である税理士・公認会計士にご相談ください。
7	補償した資金はどうやって返金してくれるのか。	お客さまのイオン銀行口座へ入金させていただきます。詳しい状況をお伺いさせていただきますので、お手数ですが、ローンに関するお問い合わせは「イオン銀行ローン専用ダイヤル」へ、その他お取引に関するお問い合わせは「イオン銀行コールセンター」へご相談ください。