

平成 16 年 2 月 10 日

各 位

株式会社りそなホールディングス

### 傘下銀行におけるシステム障害の原因と今後の再発防止策について

りそな銀行（社長 野村 正朗）、埼玉りそな銀行（社長 利根 忠博）および奈良銀行（社長 野村 正雄）において、1 月 26 日に発生したシステム障害につきましては、お客様に多大なご迷惑をおかけ致しましたことを深くお詫び申し上げます。

本件障害につきましては、1 月 29 日付で弊社内に「1.26 システム事故調査委員会」を設置し、下記のとおり原因究明を行うとともに、一部対応策を講じました。今後、かかる障害の再発防止に向けた対策を実施するとともに、管理体制の強化に努めて参る所存です。

### 記

#### 1．システム障害の原因

##### (1) 電源の供給断

- ・ 1 月 25 日（日）、りそな銀行のシステムセンター内にある電源設備の定期点検の事前作業において、電源の供給断が発生したことに因るものです。電源供給断の原因は、電源投入回路の一部に接触不良が発生したこと、並びにかかる異常を作業中に検知することができなかった操作手順書の不備に因るものであります。
- ・ 上記電源供給断により、旧大和銀行系システム（以下 NEWTON という）に多くの機器障害が発生し、1 月 26 日（月）のオンラインサービス開始までに完全復旧には至りませんでした。

##### (2) 旧あさひ銀行系システム（以下 CAP という）の障害

- ・ 上記(1)の電源供給断による機器障害により NEWTON の立上げ工程が通常のタイムスケジュールより遅れる中、CAP のオンライン立上げ処理において、NEWTON との接続が通常通りにできず、オンライン開局処理に異常が生じたものであります。
- ・ 当該 CAP 復旧過程において、手順相違が発生し他行為替取引が正常に行えない状態になりました。これによりオンライン端末ならびに ATM、センター処理が不安定な稼動状態となり、結果として 1 月 26 日（月）の為替取引が、一部未送信となりました。
- ・ 更に翌 27 日（火）におきましても、前日未処理分の為替取引データの特定・抽出処理に時間を要し、同データについて、同日中に送信を完了することが出来ませんでした。
- ・ 尚、オンライン端末ならびに ATM、センター処理のシステム障害につきましては、1 月 26 日中に復旧し、また、26 日未処理分の為替取引につきましては 1 月 28 日に処理を完了致しました。

## 2. 再発防止に向けた対応

### (1) 電源供給断への対応

- ・電源装置の機器不良につきましては、既に機器の取替を完了し、現在、詳細な原因分析をメーカー側で実施しております。今後、原因が究明された段階で、点検項目の見直し等必要な対応策を実施致します。
- ・電源装置の点検にかかる操作手順書の不備につきましては、メーカー側とも協議の上、手順書の見直しを早急を実施いたします。

### (2) システム障害への対応

#### NEWTON 及び CAP 間の相互影響の極小化

- ・障害等により両システムのいずれかの立上げ工程に遅れが生じても、相互影響を排除し、それぞれ独立した稼動が可能となるよう対応策を強化致します。

#### 為替取引への対応

- ・障害復旧手順を明確にし簡素化を図るとともに、復旧に必要な為替データの特定・抽出手順をシステムに組み込み、システム障害発生時に今回のような大量の未送信為替が発生することがないように対応致します。

### (3) 障害時における危機管理体制の強化

- ・今後のシステム一元化対応も踏まえ、障害発生時の危機管理体制につきましては、一層の強化を図って参ります。

以上