

2023年10月18日

各位

株式会社 山口フィナンシャルグループ  
株式会社 山口銀行

## 全銀システム障害の影響により生じた損失の補償について

10月10日から発生した全国銀行データ通信システム（以下 全銀システム）における障害の影響により、お客さまには、振込発信・着信の遅延など、多大なる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。

本日、一般社団法人全国銀行資金決済ネットワーク（以下 全銀ネット）の加盟金融機関は、障害によりお客さまに生じた損失の補償にかかる申し合わせを実施いたしました。

（ご参考）全銀ネットホームページ：<https://www.zengin-net.jp/announcement/>

山口フィナンシャルグループ（代表取締役社長CEO 椋梨 敬介、以下 当社）の子会社である山口銀行（頭取 曾我 徳将）、もみじ銀行（頭取 小田 宏史）、北九州銀行（頭取 嘉藤 晃玉）は、申し合わせ内容に基づき、お客さまに生じた損失の補償につきまして、下記のとおり対応させていただきます。

### 記

#### 1. 補償について

##### (1) 基本的な考え方

今般の全銀システム障害による影響により、多くのお客さまへご迷惑をお掛けする結果となってしまったことを重く認識し、お客さまに生じた損失の補償に誠心誠意対応してまいります。

##### (2) 補償の主体

今般の全銀システム障害による影響で損害を被られました当社のお客さまに対しまして、補償を行います。

##### (3) 補償の対象

今般の全銀システム障害による影響が原因で、「振込ができない」「着金が遅れた」などの事象が発生し、お客さまにお支払いいただいた追加費用など直接的な損害につきまして、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」など、直接的な金融取引において発生した追加費用を対象といたします。

補償に関するご相談など、詳細につきましては、山口銀行、もみじ銀行、北九州銀行ホームページ上の「全銀システム障害による振込遅延への対応について」に掲載してまいります。

山口銀行ホームページ：<https://www.yamaguchibank.co.jp/>

もみじ銀行ホームページ：<https://www.momijibank.co.jp/>

北九州銀行ホームページ：<https://www.kitakyushubank.co.jp/>

## 2. 相談窓口の設置

本件にかかるお客さまからのご相談やお問い合わせについて、次のとおりお客様相談窓口を設置しております。

### 【お客様専用相談窓口】

山口フィナンシャルグループ お客様相談窓口

TEL：(0120) - 425 - 210

受付時間：(土・日・祝日を除く) 9:00～17:00

※山口銀行・もみじ銀行・北九州銀行共通

以上

### 【本件に関するお問い合わせ先】

山口フィナンシャルグループ IT統括部

担当：伊藤 TEL：(083) - 223 - 3834