

平成 16 年 4 月 20 日

システム障害発生時の利用者への迅速な情報提供についての申し合わせ

全 国 銀 行 協 会

重要な社会インフラである決済システムの安定稼動に万全を期し、安定的かつ確実なサービスを提供していくことは、私ども金融機関としての重要な責務であることに鑑み、下記のとおり申し合わせる。

記

万一、システム障害が発生し、利用者に影響を及ぼす場合には、障害状況（障害の発生状況の他、対応状況、復旧見込みや復旧した事実等を含む）について、利用者に対して迅速かつ適切な情報提供がなされることが不可欠である。

具体的には、利用者への影響範囲に応じ、各営業窓口や電話等を通じた照会に対して適切な対応が行われること、あるいは金融機関が自社のウェブサイトにおいて各種情報を随時更新している場合は、障害状況についても迅速に掲示・更新されることなどが必要と考えられる。

会員銀行は、すでに様々な情報について利用者やお取引先に対する迅速な開示に努めているところであるが、金融機関が提供する決済サービスの重要性に鑑み、改めてこうしたシステム障害発生時の迅速な情報提供に万全を期すこととする。

以 上