

2024年12月27日

お客さま各位

GMO あおぞらネット銀行株式会社

## 2024年9月30日に発生した振込処理遅延、誤送金障害につきまして

2024年9月30日に、当社のシステムトラブルにより、一部のお振込に処理遅延が生じ、これに関連する対応の過程で不具合が発生し、誤送金に至りました。お客さまや関係者の皆さまに多大なるご心配とご迷惑をお掛けしましたこと、深くお詫び申し上げます。

中長期的な再発防止策を含めて現在着実な実行に努めておりますが、改めて発生事象と再発防止策について取りまとめましたので、下記にご報告いたします。

### 1 障害発生日時

#### 1.1 振込処理遅延：2024年9月30日 9時40分頃～

振込手続きが月末で集中したこと、また集中の波が断続的かつ頻発したことにより当社口座からのお受取人さまの口座への振込手続きの処理遅延が生じ始めました。

#### 1.2 誤送金：2024年9月30日 16時45分～

振込処理の遅延により当日中にお受取人さまへの振込手続きができない可能性が生じたため、リカバリ作業を実施し、着金遅延は解消いたしました。リカバリ作業において設定に誤りがあり、16時45分に各種振込サービスのうち一括振込サービスをご利用のお客さまにおいて誤送金が発生いたしました。

### 2 影響範囲

#### 2.1 振込処理遅延

通常であれば月末は最大2分程度で振込処理が完了するところ、9時38分から16時20分までの間、2.5分～2.5時間程度の時間を要しておりました。当該時間に振込依頼を受け付けた最大約5万件に影響が生じました。

(予約でお受けしたお振込、総合振込等への影響はございませんでした)

#### 2.2 誤送金件数：1,730件

(お客さま数：510の一括振込サービスをご利用された法人・個人のお客さま)

### 3 障害の原因

#### 3.1 振込処理遅延：

インターネットバンキングで受け付けた取引データを処理する機能を有するフロントシステムにおいて、処理件数が多くなると効率的にデータ抽出が実行できないSQLが存在し、月末で処理件数が多かったことに加え、過去に例のない振込依頼の集中の波があり、フロントシステムの処理負荷が高まり、処理遅延が発生いたしました。

#### 3.2 誤送金：

上記の処理遅延を解消するために実施した複数のリカバリ策のうち、フロントシステムに滞留している未実行の振込依頼データを、緊急で作成したSQLを実行して抽出し、勘定系システムに直接ファイルアップロードすることで滞留解消を図りました。これにより振込遅延は解消されましたが、リカバリ処理した振込のうち、一括振込サービスにおいて、一部誤ったデータが含まれるファイルを作成したことにより、誤送金が生じました。

### 4 再発防止策

高い公共性を有し、経済や社会に貢献する重責を担う銀行業において、本件障害は起こしてはならない障害であると認識しております。当社では、このような障害を二度と起こさないという強い決意のもと、全社一丸となって再発防止に取り組んでおります。

経営陣主導のもと、役職員一人ひとりが銀行業務の重要性と影響の大きさを肝に銘じ、安定的なサービス提供を何よりも優先するという意識を日々の業務の中で徹底してまいります。加えて、システム管理体制の抜本的な見直しをはじめ、有事におけるお客さま受付体制の強化・高度化、実効性のある教育や研修の実施など、ハード・ソフト両面からの再発防止策を講じております。

#### 4.1 発生当日の対応策

インターネットバンキングで受け付けた取引データを処理するフロントシステムにおいて、処理件数が多くなると効率的にデータ抽出が実行できないSQLが存在したため、処理遅延が生じておりました。そのため、9月30日にSQLのチューニングを行い処理遅延の解消を図り、当該事象が再発しないことを確認しております。

誤送金に関しましては、お客さまから特段のお申し出がない場合を除き、当社で誤送金金額を立替、振込人（当社お客さま）の口座に入金し、改めて正

しい金額にて振込を行いました。

#### 4.2 翌月末（2024年10月末）の処理増加に備えた再発防止策

さらなる再発防止策として以下の対策を2024年10月30日までに実施し、10月31日に振込遅延障害が再発しないことを確認しております。

- ・処理効率化に向けた追加 SQL チューニング。
- ・処理能力増強のため、並行処理の多重度引き上げ
- ・早期に振込滞留状況を検知するべくモニタリングアラート追加
- ・処理滞留した場合に備えた流量調整プログラムの自動実行機能開発
- ・振込処理遅延時の緊急リカバリ策実行に備えた手順再確認
- ・緊急対策本部設置の手順見直し
- ・システム品質管理チーム新設
- ・有事におけるお客さま対応体制拡張整備

#### 4.3 中長期的な再発防止策

本件障害を二度と発生させないよう2025年6月末を期限として以下の再発防止策に取り組んでおります。

- ・個別サービス・事象ごとのリスクシナリオに基づくプロセス、ルールの明確化
- ・モニタリングの強化
- ・システム品質検証強化
- ・追加的システム監査
- ・システムキャパシティとパフォーマンスの再点検と定期的な KPI 経営報告
- ・お客さま基盤、サービス内容を踏まえたシステム施策、投資判断計画の再設計
- ・システムパフォーマンスや事前検証精度向上に向けたシステム投資計画
- ・有事におけるお客さま対応体制のさらなる高度化

他

## 5 誤送金立替金のご返還につきまして

多くの皆さまのご協力のもと、大半をご返還いただいております。ご協力いただきました皆さまには、改めてお詫びと感謝を申し上げます。一部、ご連絡の取れない方や合理的な理由なく返還に応じていただけない方には、現在、返還について弁護士に委託しております。下記弁護士事務所からご連絡がありましたら、

速やかに対応いただきたくお願い申し上げます。

■返還請求委託先：弁護士法人長月法律事務所

<https://www.nagatsuki-law.com/>

お客さまに安心してお取引を行っていただけるよう、再発防止策に全社を挙げて取り組み、二度とこのような事態を発生させることのないよう努めてまいります。当社をご利用いただいているお客さま、関係者の皆さまにご迷惑、ご心配をおかけいたしましたこと重ねて、心より深くお詫び申し上げます。

以上

※2024年9月30日に発生したシステム障害にかかる対応方針・よくあるお問い合わせについては以下よりご確認ください。

<https://gmo-aozora.com/news/2024/20241003-01.html>