

2025 年 10 月 20 日

お客さま 各位

九州労働金庫
専務理事 河野 哲也

「2025 年 10 月 4 日の労働金庫における ATM 障害」に関するお詫び

平素より、九州労働金庫をご愛顧賜り、誠にありがとうございます。

今般、2025 年 10 月 4 日（土曜）に発生しました労働金庫のシステム障害に際し、お客様には通帳・カード・現金等が ATM に取り込まれた上に、所定の連絡先や当庫に連絡がつかず、長時間にわたり状況がわからない事態となり、多大なご迷惑をおかけしましたことに、心よりお詫び申し上げます。

本障害は、10 月 4 日（土曜）の午前 8 時 26 分より実施いたしました全国の労働金庫における ATM 回線接続試験の際、プログラムの設定ミスにより、一部の ATM で正常な取引ができていないことが午前 10 時 38 分に判明し、それ以降、正常接続への復旧が完了した午前 11 時 38 分までの間に、一部のお取引がエラーとなり、通帳・カード・現金等が ATM 内に取り込まれたという事象です。

この試験は、労働金庫総合事務センターで実施されており、影響が全国 13 金庫に及んだため、「自動機照会センター」への問い合わせが集中し、回線がつながらなかったことに加え、当庫でもこのような事態が発生していることを速やかに把握できませんでした。また、ATM 内に取り込まれたお客様の特定が遅れたことから、10 月 6 日（月曜）まで、一切のご説明やご対応ができませんでした。

これらの結果、お客様には多大なご心配とご負担をおかけすることとなりました。

こうした事態が二度と発生しないように、労働金庫の総力を挙げて、再発防止に取り組むとともに、現行の管理態勢を見直し、万全の態勢を構築してまいります。誠に申し訳ございませんでした。

＊本件に関するお問い合わせ

九州ろうきん お客様サービス室

フリーダイヤル 0120-796-210（平日／9：00～17：00）