

2022年12月9日

各位



アプリバンキングのシステム障害について（復旧連絡）

いつもアプリバンキングをご利用いただき、ありがとうございます。

2022年11月7日9時頃から、システム障害の発生により一部の端末（以下対象端末）において下記のとおりログインが出来ない状態となっております。

調査の結果、以下の方法にて対処できることが判明しましたのでご案内いたします。

ご利用のお客様には、多大なるご迷惑をおかけいたしております。何卒ご了承くださいますよう、お願い申し上げます。

◇事象

一部端末において、アプリバンキングでログイン時にタイムアウトメッセージが表示され、ログインできません。

◇対象端末

セキュリティソフトのノートンをインストールしている端末

◇対処方法

以下の方法にてノートン製品の設定を変更します。

- ①端末の本体設定からノートンアプリの通知をオンにする（既に設定済の場合は不要）
- ②アプリバンキングを開く
- ③アプリバンキングで「ネットワーク接続がタイムアウトしました。」のメッセージが表示された画面に、ノートンから警告のプッシュ通知が届く
- ④届いたプッシュ通知を押下する
- ⑤届いたプッシュ通知を押下すると、警告メッセージと「詳細レポートを表示」と「サイトへのアクセスを許可する」のボタン表示された画面に遷移する
- ⑥「サイトへのアクセスを許可する」を押下し、表示されるポップアップメッセージの「OK」を押下
- ⑦アプリバンキングのアプリを閉じて、再度アプリバンキングを開く

【上記対応でも解決しない場合】

ノートンアプリをアンインストールして、再インストールする。（ノートンサポートからの回答です）

以上

【本件に関するお問い合わせ先】

島田掛川信用金庫 地域サポート部

フリーダイヤル 0120-554-633