

**全国銀行協会
新型コロナウイルス感染症
対策ガイドライン**

(令和 2 年 5 月 14 日制定)

(令和 2 年 12 月 17 日改正)



1. はじめに

本ガイドラインは、政府の「新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針」（令和2年5月25日改訂、以下「政府対処方針」という。）等を踏まえ、当協会加盟行が、店舗・センター・本部等において、お客さまおよび従業員等の感染防止に努めつつ業務を継続するための考え方・例示等を取りまとめたものである。

本ガイドライン制定にあたり、まず、銀行は社会機能の維持に不可欠な金融インフラとして、特に重要な以下の業務の継続体制を構築することを確認する。

- ◇ 現金供給（預金等の払い戻し）
- ◇ 資金の決済（振り込み、送金（外国送金等を含む）、口座振替、手形、小切手の取立）
- ◇ 税公金の取扱い
- ◇ 資金の融通（円貨・外貨）
- ◇ 証券の決済（有価証券の振替決済）
- ◇ 金融事業者間取引（資金繰り（円貨・外貨））

加えて、以下のとおり、新型コロナウイルスによる影響を受けたお客さまへの迅速、適切かつ柔軟な対応に努める。

- ◇ 新型コロナウイルス感染症により影響を受けた事業者の資金繰りに重大な支障が生じることがないように、以下の事項に取り組むとともに、現場の営業担当者等を含めた金融機関全体に徹底する。また、かかる事業者から不必要に多大な書類等を徴求することがないように配慮する。
 - 事業者の業況や当面の資金繰り等について、事業者訪問や緊急相談窓口を設置するなどして、丁寧かつ親身になって経営相談に乗るとともに、きめ細かく実態を把握する。
 - 既往債務について、事業者の状況を丁寧にフォローアップしつつ、元本・金利を含めた返済猶予等の条件変更について、迅速かつ柔軟に対応する。
 - 新規融資について、政府系金融機関や信用保証協会によるセーフティネット貸付や、セーフティネット保証等の活用など、事業者のニーズに迅速かつ適切に対応する。また、各金融機関が設置している緊急融資制度を積極的に実施する（担保・保証徴求の弾力化を含む）。
 - とりわけ、実質無利子・無担保融資制度のワンストップ対応など、事業者に対する支援を迅速かつ適切に実施できる態勢を構築する。

- ◇ 個人信用情報の取扱いについて、新型コロナウイルス感染症により影響を受けたお客さまが不利益を被ることのないよう十分留意する。

そのうえで、業務運営に当たっては、法令等および政府や都道府県の要請等に従って感染拡大防止に最大限努めると同時に、お客さまおよび従業員等の健康と人命保護を最優先とし、お客さまに必要なサービスの提供を可能な限り維持・継続できるよう、本ガイドラインを踏まえた対応を真摯に行うこととする。

また、本ガイドラインの内容は、感染拡大の動向や専門家の知見、これを踏まえた政府対処方針の改訂等を踏まえ、適宜、必要な見直しを行うものとする。

2. 新型コロナウイルス感染症対策の基本的な考え方

銀行はお客さま・従業員等の健康・人命保護を最優先とすることを大前提とし、そのうえで、銀行が提供する業務が社会機能の維持に不可欠な金融インフラであることを自覚し、必要なサービスを可能な限り継続して提供していくことが求められている。

当協会加盟行は、本店所在地や店舗・センター・本部等の設置地域が各行異なるため、感染対策についても地域ごとの感染状況等の違いにより、各行が適時適切かつ柔軟に対応することが必要となる。

したがって、感染対策を講じる際には、政府対処方針や新型コロナウイルス感染症対策専門家会議の「新しい生活様式」の実践例等（別紙 1・2 参照）や、次に例示する事項も参考に、新型コロナウイルス感染症に関する産業医等の意見・助言等も踏まえつつ、各行の事情や必要性等に応じた感染対策を検討するものとし、最終的な感染対策およびその実施については各行の判断に委ねられるものとする。

なお、政府対処方針等に変更等があった場合には、感染対策についても各行の判断にもとづき適時適切に見直すものとする。

(1) 新型コロナウイルス感染症対策の体制構築

◇ 感染症対策の体制構築

- 経営トップが率先し、感染拡大時の業務継続方法（代替要員、業務の優先順位、輪番制、リモート対応など）、感染対策・感染防止策の実行等に係る基本方針や意思決定方法等の整備・構築。

◇ 情報収集や情報共有の体制構築

- 感染拡大の状況、政府等公的機関の発信情報、医療・感染症等の専門家の知識・助言等の収集、ならびに従業員等および同居する家族等の罹患状況の把握。
- 従業員等に対する感染防止策の徹底、罹患者発生時の行動や業務運営方針の徹底。

(2) 従業員等に対する感染防止の啓発等

- ◇ 新型コロナウイルス感染症対策専門家会議が発表している「人との接触を 8 割減らす 10 のポイント」や『『新しい生活様式』の実践例』を周知。
- ◇ 公共交通機関や公共施設を利用する際、マスクの着用、咳エチケットの

励行、エレベーター内など密閉空間での会話禁止などを徹底。

- ◇ 厚生労働省提供の新型コロナウイルス接触確認アプリ「COCOA」の活用について協力を要請。COCOA を通じて接触の通知を受けた従業員に対しては、検査とともに、検査結果が出るまでの自己隔離を促す。
- ◇ 新型コロナウイルス感染症から回復した従業員等やその関係者が、職場内で差別されることがないように、従業員等に周知啓発し、円滑な職場復帰のための十分な配慮。
- ◇ 過去 14 日以内に政府から入国制限されている、または入国後の観察期間を必要とされている国・地域などへの渡航ならびに当該在住者との濃厚接触がある場合、自宅待機を指示。

(3) 従業員等や同居する家族等の健康確保

- ◇ 従業員等に対して、新型コロナウイルス感染症への予防意識を高め、出勤前に、体温や新型コロナウイルス感染症への感染が疑われる症状の有無の確認を徹底。
- ◇ 新型コロナウイルス感染症への感染が疑われる場合、早めに保健所や医療機関に相談のうえ、医療機関の受診を徹底。

(4) 感染防止策の徹底

- ◇ 店舗におけるサービスの内容やセンター・本部等における業務の内容等に応じて想定される感染経路について、お客さまおよび従業員等の動線や接触等を考慮したリスク評価を行い、リスクに応じた対策を検討。
- ◇ 具体的な感染防止策の例
 - 手洗い・マスク着用・咳エチケット、職場の換気・清掃・消毒など一般的な感染防止策の実施。
 - 時差出勤・ローテーション勤務・テレワーク等の積極的な推進。
 - 会議・講演会・イベント等を主催する際には、感染の広がり、会場の状況等を踏まえ、開催の必要性を検討。
- ※ イベント（催物）の開催に際しては、内閣官房の新型コロナウイルス感染症対策の「催物の開催制限」に関する最新の情報（制限や留意事項等）を確認し、感染の防止に努める。
 - 「男女雇用機会均等法に基づく指針」に定める妊娠中の女性従業員等への対応等、従業員等の健康状態等に応じた、適切な措置・配慮。

◇ 寒冷な場面における感染防止対策

- 「寒冷な場面における新型コロナ感染防止等のポイント」（別紙3参照）を踏まえ、マスクの着用や、人と人との距離の確保といった基本的な感染防止対策に加えて、対策として有効とされる、適切な換気や適度な湿度管理を実施。

(5) 罹患者発生時等の対応

◇ 店舗・センター・本部等において従業員等が罹患した場合

- 保健所、医療機関等、関係機関との迅速な連携と当該機関からの指示にもとづく適切な対応を行う。
- 罹患者の行動範囲を踏まえ、罹患者の勤務場所を消毒し、同勤務場所の従業員等に自宅待機させることを検討する。
- さらなる感染拡大防止等の観点から必要な公表を行う。ただし、罹患者の人権に配慮し、個人名が特定されないよう留意する。

(6) その他

◇ 飛沫防止用のシートに係る火災予防上の留意事項

- 新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策の観点から、窓口等に飛沫防止用のシートを設置している場合、シートの材質によっては、着火・燃焼しやすいものがあることから以下の点に留意すること。
 - ① 火気使用設備・器具、白熱電球等の熱源となるものの近くには原則設置しない。ただし、これらの近くに設置することが感染予防対策上 必要な場合にあつては、燃えにくい素材（難燃性、不燃性、防災製品など）を使用する。
 - ② 同じ素材であれば、薄いフィルム状のものに比べて板状のものの方が防火上望ましい。
 - ③ 不明の点があれば、最寄りの消防署に相談する。

3. 店舗におけるお客さまおよび従業員等の感染防止

(1) 店舗運営の目的

- ◇ 新型コロナウイルス感染症の感染拡大が、各行の業務継続に重大な影響を及ぼす状況においては、以下事項のために店舗運営を行う。
 - ① お客さまの生活の維持と事業の継続に必要な金融サービスを継続して提供することにより、金融・社会インフラとしての責務を果たす
 - ② 感染拡大防止のために対面での取引を可能な限り少なくすることで、銀行の店舗をお客さまおよび従業員等にとり安心・安全な場とし、生活に真に不可欠な業務を継続する
 - ③ 資金供給業務をはじめとする重要業務等に最大限注力するための体制を構築する

(2) 店舗運営における基本

- ◇ 感染拡大および金融崩壊を防ぐため、以下事項に留意すること。
 - ① バランスを欠いた業務削減を行わないこと
 - ② 店舗運営の考え方を共有しつつ、自行をご利用のお客さまに対して責任をもって親身に対応すること

(3) 店舗内の「三つの密」の回避

- ◇ 感染拡大防止、銀行店舗の安心・安全の確保の基本的な考え方は以下のとおり（感染の専門家による医学的見解）。
 - 飛沫感染予防の観点でマスクを着用することが必要
 - 他者と2メートル以上の間隔を保つことが望ましい（いわゆる「ソーシャルディスタンス」の考え方）
 - 他者との対話を伴わない接触時間は、一般論として30分以下を目安とする
- ◇ 店頭における「三つの密（密閉、密集、密接）」の発生を回避するため、各行の店舗の状況を勘案しつつ、お客さまが他者と十分な間隔を保ってお待ちいただけることが前提となる入店可能人数の目安を算出し、店舗運営を行う。
- ◇ 上記の店舗運営の結果、入店できないお客さまに対しては、非対面取引のご案内、後日の来店をお勧めすることに加え、必要に応じて、整理券の配布、予約制の導入等を柔軟に行っていく。
- ◇ とりわけ、「三つの密（密閉、密集、密接）」の発生を回避する観点から

は、インターネットバンキングのご利用をお勧めしていくことが重要である（特に自動車税・固定資産税の納付については、ペイジーなどもお勧めする）。

(4) 感染拡大防止と業務継続の両立

- ◇ 上記(3)の対策を講じたうえで、店頭における「三つの密（密閉、密集、密接）」発生の抑制による感染拡大の防止、ならびに、生活の維持や事業の継続に不可欠な業務の継続を両立させるべく、各行の状況を踏まえ、必要に応じて各行の個別の判断による支店取扱業務の検討を実施することが考えられる。
- ◇ 例えば、繁忙日を外して後日来店いただくようお願い、あるいはお預かりしたうえでの後日処理などを実施することが考えられる。インターネットバンキングやATMによって取扱可能な業務については、同サービスの利用をお勧めし、必要に応じて利用方法のご案内も充実させるなど、お客さまの利便が著しく低下しないよう留意するとともに、お客さまのご事情に応じて柔軟に対応することが考えられる。

(5) 各行における公表

- ◇ 上記の内容を踏まえ、各行で自主的に決定した店舗運営方針等については、各行のウェブサイトや店頭ポスター等により公表し、店頭においてもお客さまのご協力をお願いすることが考えられる。
- ◇ 併せて、インターネットバンキングやATMで手続きが可能な取引をお客さまに広く周知するため、各行においてウェブサイト等を用いて情報提供を行っていくことが考えられる。また、店頭においても、既存のポスターやチラシを用いてお客さまに説明することが考えられる。

以 上

新型コロナウイルス感染症対策専門家会議
「新型コロナウイルス感染症対策の状況分析・提言」（2020年5月4日）
における「新しい生活様式」の実践例

（1）一人ひとりの基本的感染対策

感染防止の3つの基本：①身体的距離の確保、②マスクの着用、③手洗い

- 人との間隔は、できるだけ2m（最低1m）空ける。
- 遊びにいくなら屋内より屋外を選ぶ。
- 会話をする際は、可能な限り真正面を避ける。
- 外出時、屋内にいるときや会話をするときは、症状がなくてもマスクを着用
- 家に帰ったらまず手や顔を洗う。できるだけすぐに着替える、シャワーを浴びる。
- 手洗いは30秒程度かけて水と石けんで丁寧に洗う（手指消毒薬の使用も可）

※ 高齢者や持病のあるような重症化リスクの高い人と会う際には、体調管理をより厳重にする。

移動に関する感染対策

- 感染が流行している地域からの移動、感染が流行している地域への移動は控える。
- 帰省や旅行はひかえめに。出張はやむを得ない場合に。
- 発症したときのため、誰とどこで会ったかをメモにする。
- 地域の感染状況に注意する。

（2）日常生活を営む上での基本的生活様式

- まめに手洗い・手指消毒 咳エチケットの徹底 こまめに換気
- 身体的距離の確保 「3密」の回避（密集、密接、密閉）
- 毎朝で体温測定、健康チェック。発熱又は風邪の症状がある場合はムリせず自宅で療養



（3）日常生活の各場面別の生活様式

買い物

- 通販も利用
- 1人または少人数ですいた時間に
- 電子決済の利用
- 計画をたてて素早く済ませ
- サンプルなど展示品への接触は控えめに
- レジに並ぶときは、前後にスペース

公共交通機関の利用

- 会話は控えめに
- 混んでいる時間帯は避けて
- 徒歩や自転車利用も併用する

娯楽、スポーツ等

- 公園はすいた時間、場所を選ぶ
- 筋トレやヨガは自宅で動画を活用
- ジョギングは少人数で
- すれ違うときは距離をとるマナー
- 予約制を利用してゆったりと
- 狭い部屋での長居は無用
- 歌や応援は、十分な距離かオンライン

食事

- 持ち帰りや出前、デリバリーも
- 屋外空間で気持ちよく
- 大皿は避けて、料理は個々に
- 対面ではなく横並びで座ろう
- 料理に集中、おしゃべりは控えめに
- お酌、グラスやお猪口の回し飲みは避けて

冠婚葬祭などの親族行事

- 多人数での会食は避けて
- 発熱や風邪の症状がある場合は参加しない

（4）働き方の新しいスタイル

- テレワークやローテーション勤務 時差通勤でゆったりと オフィスはひろびろと
- 会議はオンライン 名刺交換はオンライン 対面での打合せは換気とマスク

新型コロナウイルス感染症対策専門家会議
「新型コロナウイルス感染症対策の状況分析・提言」（2020年5月4日）
関係箇所¹抜粋

（リスク評価とリスクに応じた対応）

- 事業者においては、まずは提供しているサービスの内容に応じて、新型コロナウイルス感染症の主な感染経路である接触感染と飛沫感染のそれぞれについて、従業員や顧客等の動線や接触等を考慮したリスク評価を行い、そのリスクに応じた対策を検討する。
- ・ 接触感染のリスク評価としては、他者と共有する物品やドアノブなど手が触れる場所と頻度を特定する。高頻度接触部位（テーブル、椅子の背もたれ、ドアノブ、電気のスイッチ、電話、キーボード、タブレット、タッチパネル、レジ、蛇口、手すり・つり革、エレベーターのボタンなど）には特に注意する。
- ・ 飛沫感染のリスク評価としては、換気の状態を考慮しつつ、人と人との距離がどの程度維持できるかや、施設内で大声などを出す場がどこにあるかなどを評価する。

（各業種に共通する留意点）

- 基本的には、新型インフルエンザ等対策特別措置法に基づく感染拡大防止策を徹底することが重要である。例えば、人との接触を避け、対人距離を確保（できるだけ2mを目安に）することのほか、以下のものが挙げられる。
- ・ 感染防止のための入場者の整理（密にならないように対応。発熱またはその他の感冒様症状を呈している者の入場制限を含む）
- ・ 入口および施設内の手指の消毒設備の設置
- ・ マスクの着用（従業員および入場者に対する周知）
- ・ 施設の換気（2つの窓を同時に開けるなどの対応も考えられる）
- ・ 施設の消毒

（症状のある方の入場制限）

- ・ 新型コロナウイルスに関しては、発症していない人からの感染もあると考えられるが、発熱や軽度であっても咳・咽頭痛などの症状がある人は入場しないように呼びかけることは、施設内などにおける感染対策としては最も優先すべき対策である。また、状況によっては、発熱者を体温計などで特定し入場を制限することも考えられる。

¹ 「新型コロナウイルス感染症対策の状況分析・提言」（2020年5月4日）における「4. 今後の行動変容に関する具体的な提言」「(2) 業種ごとの感染拡大予防ガイドラインに関する留意点」から関連箇所を抜粋

- ・なお、業種によっては、万が一感染が発生した場合に備え、個人情報の取扱に十分注意しながら、入場者等の名簿を適正に管理することも考えられる。

(感染対策の例)

- ・他人と共用する物品や手が頻回に触れる箇所を工夫して最低限にする。複数の人の手が触れる場所を適宜消毒する。
- ・手や口が触れるようなもの（コップ、箸など）は、適切に洗浄消毒するなど特段の対応を図る。
- ・人と人が対面する場所は、アクリル板・透明ビニールカーテンなどで遮蔽する。
- ・ユニフォームや衣服はこまめに洗濯する。
- ・手洗いや手指消毒の徹底を図る。

(トイレ) (※ 感染リスクが比較的高いと考えられるため留意する。)

- ・便器内は、通常の清掃で良い。
- ・不特定多数が接触する場所は、清拭消毒を行う。
- ・トイレの蓋を閉めて汚物を流すよう表示する。
- ・ペーパータオルを設置するか、個人用にタオルを準備する。
- ・ハンドドライヤーは止め、共通のタオルは禁止する。

(休憩スペース) (※ 感染リスクが比較的高いと考えられるため留意する。)

- ・一度に休憩する人数を減らし、対面で食事や会話をしないようにする。
- ・休憩スペースは、常時換気することに努める。
- ・共有する物品（テーブル、いす等）は、定期的に消毒する。
- ・従業員が使用する際は、入退室の前後に手洗いをする。

(ゴミの廃棄)

- ・鼻水、唾液などが付いたごみは、ビニール袋に入れて密閉して縛る。
- ・ゴミを回収する人は、マスクや手袋を着用する。
- ・マスクや手袋を脱いだ後は、必ず石鹸と流水で手を洗う。

(清掃・消毒)

- ・市販されている界面活性剤含有の洗浄剤や漂白剤を用いて清掃する。通常の清掃後に、不特定多数が触れる環境表面を、始業前、始業後に清拭消毒することが重要である。手が触れることがない床や壁は、通常の清掃で良い。

(その他)

- ・高齢者や持病のある方については、感染した場合の重症化リスクが高いことから、サービス提供側においても、より慎重で徹底した対応を検討する。

- ・地域の生活圏において、地域での感染拡大の可能性が報告された場合の対応について検討をしておく。感染拡大リスクが残る場合には、対応を強化することが必要となる可能性がある。
 - ※ 業種ごとに対応を検討するに当たっては、これまでにクラスターが発生している施設等においては、格段の留意が必要である。
- 上記のほか、新型コロナウイルス感染症から回復した者が差別されるなどの人権侵害を受けることのないよう、円滑な社会復帰のための十分な配慮が必要である。

以 上

内閣官房「寒冷な場面における新型コロナ感染防止等のポイント」

寒冷な場面における新型コロナ感染防止等のポイント

1. 基本的な感染防止対策の実施

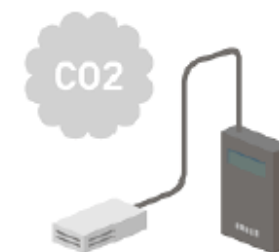
- マスクを着用
(ウイルスを移さない)
- 人と人の距離を確保
(1mを目安に)
- 「5つの場面」「感染リスクを下げながら会食を楽しむ工夫」を参考に
- 3密を避ける、大声を出さない

『5つの場面』

- 場面1：飲酒を伴う懇親会
- 場面2：大人数や長時間におよぶ飲食
- 場面3：マスクなしでの会話
- 場面4：狭い空間での共同生活
- 場面5：居場所の切り替わり

2. 寒い環境でも換気の実施

- 機械換気による常時換気を
(強制的に換気を行うもので2003年7月以降は住宅にも設置。)
- 機械換気が設置されていない場合は、室温が下がらない範囲で
常時窓開け(窓を少し開け、室温は18℃以上を目安！)
また、連続した部屋等を用いた2段階の換気やHEPAフィルター付きの空気清浄機の使用も考えられる
(例：使用していない部屋の窓を大きく開ける)
- 飲食店等で可能な場合は、CO2センサーを設置し、二酸化炭素濃度をモニターし、適切な換気により
1000ppm以下(*)を維持
*機械換気の場合。窓開け換気の場合は目安。



CO2センサー

3. 適度な保湿(湿度40%以上を目安)

- 換気しながら加湿を
(加湿器使用や洗濯物の室内干し)
- こまめな拭き掃除を