

令和3年1月8日

新型コロナウイルス感染拡大に伴う緊急事態宣言への対応に関する申し合わせ

一般社団法人全国銀行協会

新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、令和3年1月7日、緊急事態宣言が発出された（緊急事態措置を実施すべき期間は1月8日から2月7日まで）。

そうした中においても、銀行は社会機能の維持に不可欠な金融インフラとして、政府や都道府県の要請に従って感染拡大防止に最大限努めると同時に、業務を継続することが求められている。

業務運営に当たっては、お客さまおよび職員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、令和2年3月および4月に申し合わせた新型コロナウイルスへの対応も踏まえつつ、以下の事項について真摯に対応することを申し合わせる。

なお、本申し合わせは、新型コロナウイルスの今後の感染状況やそれに伴う社会情勢の変化等を踏まえ、適宜、追加・見直しを行うこととする。

## 記

1. 銀行は、緊急事態宣言および自治体の要請・指示の背景・趣旨を踏まえ、お客さまおよび職員の健康と人命保護を最優先としながら、社会機能の維持に必要な不可欠な金融インフラとして、必要なサービスの提供を継続するべく、店舗・ATMの営業を行うこと。
2. 銀行は社会機能の維持に不可欠な、特に重要な以下の業務について継続体制を構築し、お客さまへのサービス提供に最大限努力をしていくこと。
  - ✓ 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））

3. 銀行は、店舗・ATMの営業を継続するため、お客さまおよび職員の健康と人命保護を最優先としたうえで、店舗・ATM運営・要員配置・サービス内容等について柔軟かつ迅速に見直す等、適切に対応すること。
4. 緊急事態宣言の感染拡大防止の趣旨を踏まえ、お急ぎでない対面での手続きについては、お客さまのご理解を得たうえで、可能な範囲で、インターネット・コールセンター・ATMなどの非対面による金融サービスをご利用いただくようお願いすること。
5. 銀行は、新型コロナウイルスの影響により、店舗・ATM等の運営状況や、提供可能なサービスの内容に変更が生じた場合には、適宜の手段で速やかにお客さまにお知らせすること。

以 上