

# 新型コロナウイルスの影響で お困りの皆さまへ

全国銀行協会の会員行は、新型コロナウイルスの影響を受けられた方々の状況に応じて、お客さまに寄り添った対応に取り組んで参ります。

次のような事例でお困りの方は、  
お取引銀行にお問い合わせください。

- (事例)
- 当面の**資金繰りに不安**がある。
  - **融資の返済条件**について相談したい。
  - 新型コロナウイルスの影響で**資金が必要**となった。
  - 支店に行けない**家族の代理**で銀行の手続きをしたい。等

なお、全国銀行協会のウェブサイトでは、新型コロナウイルスに関する会員行の取組みを紹介しています。

<https://www.zenginkyo.or.jp/topic/covid19-jbamembers/>



※全国銀行協会相談室においても、無料でご相談やご照会等をお受けしています。

	中小企業向け融資に関する相談窓口	カウンセリングサービス (要予約)
対 象	新型コロナウイルスの流行により、影響を受ける、またはその恐れがある中小企業の方	新型コロナウイルスの流行の影響により、住宅ローンやカードローン等の返済にお困りの個人の方
受付時間	月～金曜日 (祝日および銀行の休業日を除く) 午前9時～12時、午後1時～5時	予約受付 月～金曜日 (祝日および銀行の休業日を除く) 午前9時～午後5時 相談時間 月・火・木曜日 午前10時～12時、午後1時～5時 水・金曜日 午前10時～12時、午後1時～7時
電話番号	0570-017-227	0570-017-003

## 新型コロナウイルス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が発生し、その感染が世界全体に広まりつつある。わが国においても、連日、感染者が確認される状況であり、国民生活や企業活動にも大きな影響を及ぼし始めている。

そうした中において、銀行はお客さま・職員の健康・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。

そこで、私ども銀行界は、下記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拡大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. お客さまならびに職員等およびその家族の健康・人命保護を最優先とし、新型コロナウイルスの感染防止および感染拡大の抑制を図るため、以下の対策を講じる。
  - ✓ 手洗い、咳エチケット、職場の清掃・消毒といった一般的な感染防止策の実施に加え、職員等に対する注意喚起や職員等の健康状態の確認を徹底する。
  - ✓ 職員等の感染者等との接触機会を減らす観点から、時差出勤、テレワーク等の積極的な推進に努める。
  - ✓ 感染拡大防止の観点から、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する。
  - ✓ 職員等に発熱等の風邪症状が見られる場合には休暇取得を推奨するほか、新型コロナウイルスへの感染が判明した場合の対処に万全を期す。また、実際に感染が判明した場合には、関係機関と連携しつつ、原則として速やかに公表するとともに、感染拡大の抑制に向け適切に対応する。
2. 銀行は社会機能の維持に必要となる決済・資金供給等の重要業務<sup>(※)</sup>の業務継続体制を構築するとともに、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。これにあたっては、法令等および行政の指導を遵守する。
  - ✓ 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、政策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）。
    - 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。
  - ✓ 新型コロナウイルス感染症により、施設への宿泊等を余儀なくされる等の影響を受けたお客さまから、金融サービスに関する要望があった場合には、お客さまの状況等を十分に勘案し、柔軟な対応に努める。
  - ✓ 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。

以上

(※) 社会機能の維持に必要となる「重要業務」

- (1) 現金供給(預金等の払い戻し)
- (2) 資金の決済(振込、送金(外国送金等を含む)、口座振替、手形・小切手の取立)
- (3) 資金の融通(円貨・外貨)
- (4) 証券の決済(有価証券の振替決済)
- (5) 金融事業者間取引(資金繰り(円貨・外貨))