

## 緊急事態宣言の対象地域における 金融機関の対顧客業務の継続に係る基本的な考え方

### ○基本的な考え方

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、事業者の資金繰り支援を始め、国民の経済活動をサポートする金融機能の維持や顧客保護の観点から必要な金融業務（下記の「業種ごとの考え方」を参照）を継続する

- 預金取扱金融機関については、店舗を開いて顧客対応業務（預貯金・為替・手形・送金・融資（コンサル）・ATM等）を継続する
- 顧客接点を持たずとも継続可能な業務については、極力対面による金融サービスの提供を避け、リモート機能（インターネット、コールセンター、ATM等）を活用した非対面による金融サービスの提供を行う
- 店舗等への職員の出勤は必要最小限にとどめる
- リモート機能を活用し職員の出勤を伴わない業務について自粛する必要はないが、その結果、顧客等の対象地域内における移動を伴うことがないように留意する
- 各金融機関の本店・店舗等において、顧客や職員の十分な距離を確保するなどの感染拡大防止の工夫を行う

### ○業種ごとの考え方

#### 【預金取扱金融機関】

- 銀行等は、店舗を開いて、必要な人員で顧客対応業務（預貯金・為替・手形・送金・融資（コンサル）・ATM等）を継続する
- 銀行等は、事業者等支援のための各種施策における地方公共団体や日本政策金融公庫等との必要な連携を実施する

## 【預金取扱金融機関以外の金融機関】

- 保険会社、第一種金融商品取引業者及び投資運用業者は、保険金支払い（契約者貸付を含む）、株式、債券、為替等に係る取引等の必要な業務を継続する。その際、可能な限り、ネット、コールセンター、営業店の電話等のリモート機能を活用することとし、職員の出勤は必要最小限にとどめる
- 上記以外の業種の金融機関は、原則として業務をネット、コールセンター、ATM などリモート機能を活用し継続する

## ○留意事項

- 資金繰りやその他の相談対応は必要な人員で継続する
- 窓口業務を継続する場合でも、投信販売、保険の引受などの金融商品の取扱いについては、基本的に既存契約の解約や換金に対応するために必要な人員を配置することとし、新規契約については、リモート機能の活用を基本とする
- 重要システムの機能維持に係る保守管理を委託するシステムベンダーや、現金輸送等を行う警備会社など、重要業務を継続する上で必要となる業務委託先との調整を実施する
- 街頭やセミナーを含む対面の広告宣伝活動は自粛する
- トレーディング等の市場業務については必要な人員で継続する