

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も、顧客等の移動を伴うことがないよう留意する
- 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】

- リモート機能(インターネット、コールセンター、ATM等)を最大限活用しつつ、必要な金融業務を継続する
- 窓口業務などの対面の業務を継続するに際しては、予約制の導入など十分な感染対策に努めつつ、顧客の要望を踏まえた対応を実施する

○留意事項

- 令和2年12月8日「『国民の命と暮らしを守る安心と希望のための総合経済対策』を踏まえた事業者支援の徹底等について」及び12月17日「年末年始に向けた感染拡大防止措置を踏まえた事業者等の資金繰り支援等について」の要請等を十分に踏まえ、相談対応や資金繰り支援等を適切に実施する
- 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