

平成 30 年 8 月 8 日  
金融庁

平成 30 年 7 月豪雨にかかる災害の現状等を踏まえた金融の円滑化等について

金融庁・財務局及び財務事務所においては、平成 30 年 7 月豪雨に関して、7 月 6 日以降、災害救助法の適用地域に営業店を有する金融機関に対して、「平成 30 年 7 月豪雨にかかる災害に対する金融上の措置について」（別紙 1）を要請した。

また、7 月 16 日には、今回の災害の被害状況に鑑み、関係金融団体・機関に対して、上記「金融上の措置」の周知徹底、既存融資の貸付条件の変更などの被災顧客の便宜を考慮した適時的確な措置の実施の徹底、来店が困難な被災顧客への訪問等による親身かつ積極的な相談・アドバイスに努めること等を要請したところである（別紙 2）。

更に、当該要請の実施後、7 月 19 日から 27 日まで、幹部職員を含む金融庁職員を被災地に派遣し、被災者や現地金融機関から被害状況や現地におけるニーズの把握を行った。各金融機関においては、既に被災地において様々な要望等に対応されているところであるが、特に以下の点について、可能な限り被災者に配慮して対応するよう改めて要請する。

1. 今回の豪雨による災害で通帳やキャッシュカードを紛失した場合の再発行手数料については、紛失の理由に鑑み、無料とするなど最大限の配慮を行うこと。
2. 既に上記「金融上の措置」において、『休日営業又は平常時間外の営業について適宜配慮すること』を要請しているが、今回の災害では、交通網に被害が生じていることに鑑み、当該地域における顧客のニーズを踏まえて、必要に応じて、営業時間や振込可能時間を延長すること。
3. 既に上記「金融上の措置」において、『既存融資にかかる返済猶予等の貸付条件の変更等、災害の影響を受けている顧客の便宜を考慮した適時的確な措置を講ずること』を要請しているが、個々の債務者の状況を踏まえ、きめ細かく相談に応じた上で、既存融資にかかる返済猶予等の貸付条件の変更を行うほか、新規融資において、必要に応じて元金据え置きや返済期間の長期化等の柔軟な貸付条件を設定すること。また、火災保険の保険金請求権に対す

る質権については、災害によるものであることを十分に鑑み、その設定・行使を控えるなど、被災個人・事業者に必要な限り配慮すること。

4. 今回の災害によって二重ローンを抱える中小企業等が、円滑に事業継続や事業再生を進められるよう、必要に応じて、地域経済活性化支援機構（REVIC）（注）や各地の中小企業再生支援協議会等とも連携しつつ、積極的に顧客の意向を把握して適時的確な顧客支援を行うこと。

（注）7月31日に、被災地の迅速な復興支援のための相談窓口として、「中国・四国拠点」（広島）を設置。

5. 住宅への被害も多数生じているところ、住宅ローン等の債務者を対象とした「自然災害による被災者の債務整理に関するガイドライン」について金融機関内外に周知するとともに、被災者からの利用相談等に丁寧に応じること。また、被災地域における同ガイドラインの円滑な運用に資するよう、各地の弁護士会等の関係者との間で必要となる連絡調整を行うこと。

6. 損害保険会社においては、請求手続きに当たり、被災個人・事業者に寄り添った柔軟な対応を行うほか、可能な限り迅速な保険金支払いに努めるなど、被災個人・事業者のニーズを踏まえて対応すること。

以 上

平成 30 年 7 月 13 日

中国財務局山口財務事務所長 小倉 哉也  
日本銀行下関支店長 竜田 博之

### 平成 30 年 7 月豪雨にかかる災害に対する金融上の措置について

今回の平成 30 年 7 月豪雨による被害により災害救助法が適用された山口県岩国市内の被災者に対し、状況に応じ以下の金融上の措置を適切に講ずるよう各金融機関、証券会社等、生命保険会社、損害保険会社、少額短期保険業者及び電子債権記録機関に要請しました。

また、今後、災害救助法の適用地域が追加された場合も同様に金融上の措置を適切に講ずるよう要請しました。

併せて、本要請内容について営業店への周知徹底を図るとともに、災害被災者の被災状況に応じて、きめ細かく弾力的・迅速な対応に努めるよう要請しましたので、お知らせします。

#### 1. 金融機関（銀行、信用金庫、信用組合等）への要請

- (1) 預金証書、通帳を紛失した場合でも、災害被災者の被災状況等を踏まえた確認方法をもって預金者であることを確認して払戻しに応ずること。
- (2) 届出の印鑑のない場合には、拇印にて応ずること。
- (3) 事情によっては、定期預金、定期積金等の期限前払戻しに応ずること。  
また、当該預金等を担保とする貸付にも応ずること。
- (4) 今回の災害による障害のため、支払期日が経過した手形については関係金融機関と適宜話し合いのうえ取立ができることとすること。
- (5) 今回の災害のため支払いができない手形・小切手について、不渡報告への掲載及び取引停止処分に対する配慮を行うこと。また、電子記録債権の取引停止処分又は利用契約の解除等についても同様に配慮すること。
- (6) 損傷した紙幣や貨幣の引換えに応ずること。
- (7) 国債を紛失した場合の相談に応ずること。
- (8) 災害の状況、応急資金の需要等を勘案して、融資相談所の開設、融資審査に際して提出書類を必要最小限にする等の手続きの簡便化、融資の迅速化、既存融資にかかる返済猶予等の貸付条件の変更等、災害の影響を受けている顧客の便宜を考慮した適時的確な措置を講ずること。
- (9) 「自然災害による被災者の債務整理に関するガイドライン」の手続き、利用による効果等の説明を含め、同ガイドラインの利用に係る相談に適切に応ずること。
- (10) 罹災証明書を求めている手続きでも、市町村における交付状況等を勘案し、現況の写真の提出など他の手段による被災状況の確認や罹災証明書の後日提出を認める等、災害被災者の便宜を考慮した取扱いとすること。
- (11) 休日営業又は平常時間外の営業について適宜配慮すること。  
また、窓口における営業が出来ない場合であっても、顧客及び従業員の安全に十分配慮した上で現金自動預払機等において預金の払戻しを行う等災害被災者の便宜を考慮した措置を講ずること。
- (12) (1)～(11)にかかる措置について実施店舗にて店頭掲示を行うとともに、可能な限り顧客に対し広く周知するよう努めること。

- (13) 営業停止等の措置を講じた営業店舗名等、及び継続して現金自動預払機等を稼働させる営業店舗名等を、速やかにポスターの店頭掲示等の手段を用いて告示するとともに、その旨を新聞やインターネットのホームページに掲載し、顧客に周知徹底すること。

## 2. 証券会社等への要請

- (1) 届出の印鑑を紛失した場合でも、災害被災者の被災状況等を踏まえた確認方法をもって本人であることを確認して払戻しに応ずること。
- (2) 有価証券紛失の場合の再発行手続きについての協力をする事。
- (3) 災害被災者から、預かり有価証券等の売却・解約代金の即日払いの申し出があった場合に、可能な限り払戻しに応ずること。
- (4) (1)～(3)にかかる措置について実施店舗にて店頭掲示等を行うとともに、可能な限り顧客に対し広く周知するよう努めること。
- (5) 窓口営業停止等の措置を講じた場合、営業停止等を行う営業店舗名等を、速やかにポスターの店舗掲示等の手段を用いて告示するとともに、その旨を新聞やインターネットのホームページに掲載し、顧客に周知徹底すること。
- (6) その他、顧客への対応について十分配慮すること。

## 3. 生命保険会社、損害保険会社及び少額短期保険業者への要請

- (1) 保険証券、届出印鑑等を紛失した保険契約者等については、申し出の保険契約内容が確認できれば、保険金等の請求案内を行うなど可能な限りの便宜措置を講ずること。
- (2) 生命保険金又は損害保険金の支払いについては、できる限り迅速に行うよう配慮すること。
- (3) 生命保険料又は損害保険料の払込については、契約者の被災の状況に応じて猶予期間の延長を行う等適宜の措置を講ずること。
- (4) (1)～(3)にかかる措置について実施店舗にて店頭掲示等を行うとともに、可能な限り保険契約者等に対し広く周知するよう努めること。
- (5) 窓口営業停止等の措置を講じた場合、営業停止等を行う営業店舗名等を、速やかにポスターの店舗掲示等の手段を用いて告示するとともに、その旨を新聞やインターネットのホームページに掲載し、顧客に周知徹底すること。

## 4. 電子債権記録機関への要請

- (1) 災害時における電子記録債権の取引停止処分又は利用契約の解除等の措置について配慮すること。
- (2) 休日営業又は平常時間外の営業について適宜配慮すること。
- (3) 上記にかかる措置について実施店舗にて店頭掲示を行うこと。
- (4) 営業停止等の措置を講じた営業店舗名等を、速やかにポスターの店頭掲示等の手段を用いて告示するとともに、その旨を新聞やインターネットのホームページに掲載し、顧客に周知徹底すること。

以 上

平成 30 年 7 月 16 日  
金融庁

### 平成 30 年 7 月豪雨にかかる災害を踏まえた金融の円滑化等について

平成 30 年 7 月豪雨により、極めて広範囲にわたって中小企業・小規模事業者  
に大きな被害がもたらされているところである。

平成 30 年 7 月 6 日以降、災害救助法の適用があった地域の金融機関に対して、  
「平成 30 年 7 月豪雨にかかる災害に対する金融上の措置について」（注）を要  
請したところであるが、当該要請の内容について、改めて貴協会傘下の上記地  
域に営業店を有する金融機関への周知徹底を図るとともに、本部の指揮の下、  
本支店間の連携を密にし、必要に応じ他の金融機関や関係機関等とも連携をと  
り、各営業店において、被災者の方々の要請内容を踏まえ、被災者の状況に応  
じてきめ細かく弾力的・迅速な対応に努められたい。

（注）「平成 30 年台風第 7 号及び前線等に伴う大雨にかかる災害に対する金融上の措置に  
ついて」を含む。

各金融機関におかれては、7 月 14 日から 16 日までの 3 連休においても、被  
災に遭われた個人や事業者がアクセスできる電話相談窓口等の対応（金融庁の  
ウェブサイトでも公表）が行われたところであるが、引き続き、被災に遭われ  
た個人や事業者の状況や応急資金の需要等を勘案して、既存の融資にかかる返  
済猶予等の貸付条件の変更や、融資手続きの簡便化・迅速化、「自然災害による  
被災者の債務整理に関するガイドライン」の利用にかかる相談に応じること等、  
災害を受けている顧客の便宜を考慮した適時的確な措置の実施を徹底するよう  
努められたい。

金融庁においては、金融庁の職員を現地に派遣し、中小企業庁等と連携しな  
がら、被災個人・事業者や現地金融機関から被害状況やニーズを把握すること  
とする。その上で、事業者の既存融資や必要資金の提供に関する問題等への対  
応について、金融機関はもちろん REVIC を含む関係機関と協議するとともに、  
個人住宅ローン等については、今後、「自然災害による被災者の債務整理に関す  
るガイドライン」の活用が重要となるため、金融機関や日弁連を含む関係機関  
と協議し（注）、被災者にとって必要な政策対応を策定・実施していく。各金融  
機関におかれてはこうした取組みにご協力願いたい。

（注）今般の災害で住宅ローンなどの返済が困難な被災者においては、「自然災  
害による被災者の債務整理に関するガイドライン」の活用により、取引先

の金融機関に住宅ローンなどの免除・減額を申し出ることができる。金融庁は、金融機関に対して、関係機関と連携しながら、同ガイドラインの周知や相談に応じることを要請している。同ガイドラインの活用スキームにおいては、現地の弁護士会が選定した弁護士が債務整理の支援を行うこととなっている。

また、来店が困難な被災個人・事業者もいることなどの状況を踏まえて、当局からの要請内容やこれに関連する各金融機関の対応方針等について、可能な限り顧客に広く周知するよう努めるとともに、金融機関が訪問して、被災個人・事業者に対して親身かつ積極的に相談、アドバイスを行うよう努められたい。

以 上