

令和元年 11 月 11 日
金融庁

令和元年台風第 19 号等に伴う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、令和元年台風第 19 号に伴う災害に関して、10 月 13 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等に対して、「令和元年台風第 19 号に伴う災害に対する金融上の措置について」（別紙）を要請したところである。

当該要請の実施後、10 月 23 日より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等から被害状況や現地におけるニーズの把握に努めてきたところ。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、可能な限り台風第 19 号等（台風第 15 号及び第 19 号等をはじめとした一連の豪雨・暴風）の被災者に配慮して対応するよう改めて要請する。

1. きめ細かな被災者支援のため、金融機関が被災者を訪問するなどして、被災個人・事業者からの相談に積極的に応じ、被災個人・事業者の状況やニーズを把握し、被災者支援に資する各種補助金等に関する情報など、被災者に有益な情報の提供に努めること。
2. 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、必要資金の融資に際して、手続きの簡素化・迅速化に加え、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など、被災個人・事業者に必要な限り配慮すること。
3. 今般の災害により、極めて広範囲にわたる中小企業等に大きな被害が生じていることに伴い、サプライチェーンへの影響が生じているとの声や風評被害等の二次被害が生じているといった声があることも踏まえ、被災事業者に対し、資金面の支援に加え、他の金融機関や自治体等の関

係機関との積極的な連携による販路拡大・マッチング支援等、被災事業者の状況やニーズに応じたきめ細かく弾力的な支援に努めること。

4. また、今般の災害により、二重ローンや事業継続、事業承継に課題を抱える被災事業者に対し、親身かつ積極的なアドバイスに加え、必要に応じて、地域経済活性化支援機構や各地の中小企業再生支援協議会、事業引継ぎ支援センター等の関係機関とも連携しつつ、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。
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、被災者への積極的な周知を行うとともに、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いつつ、可能な限り迅速な保険金支払いに努めるとともに、保険金請求の勧奨についても積極的に取り組むこと。また、日本損害保険協会及び外国損害保険協会においては、会員保険会社に対し、上記の保険金支払い等に係る活動を慫慂するとともに、「自然災害等損保契約照会センター」やその他相談窓口の周知・広報を積極的に行うこと。

以 上

※14 都県（岩手県、宮城県、福島県、茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、新潟県、山梨県、長野県及び静岡県）内の金融機関に対して要請。（本資料は岩手県の例）

別紙

令和元年10月13日

東北財務局盛岡財務事務所長 阿部 敏 宏
日本銀行仙台支店長 岡本 宜 樹

令和元年台風第19号に伴う災害に対する金融上の措置について

今回の令和元年台風第19号に伴う被害により災害救助法が適用された岩手県6市5町3村内の被災者に対し、状況に応じ以下の金融上の措置を適切に講ずるよう預貯金取扱金融機関、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. 預貯金取扱金融機関への要請

- (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こと。

(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。

本ページに関するお問い合わせ先
東北財務局盛岡財務事務所 理財課
電話 019-625-3353
日本銀行仙台支店営業課
電話 022-214-3123