

事 務 連 絡

平成28年4月25日

各 

都	道	府	県
指	定	都	市
中	核	市	

 民生主管部局 御中

厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部障害福祉課  
老健局総務課

平成28年熊本県熊本地方の地震に伴い障害者（児）及び高齢者が  
預金通帳を紛失した場合等における預金の払戻しについて

今般の熊本県熊本地方の地震の対応につきましては、必要な支援の確保等、障害者（児）及び高齢者の支援に各種ご尽力をいただき、厚く御礼申し上げます。

標記について、金融庁から金融機関に対して、預金通帳や印鑑を紛失した場合でも、本人であることが確認できる書類の提示により金融機関は預金の払戻しに応じるとともに、本人であることが確認できる書類を紛失してしまった場合についても、住所、氏名等をお伺いし、登録内容との一致を確認したうえで払戻しを行うなど、別添の通り柔軟な対応を行うよう要請されているところです。

つきましては、貴管内の関係団体、事業者等に当該内容を周知いただくとともに、必要に応じて支援者が本人と金融機関へ同行する等により、障害者（児）及び高齢者の預金の払戻しが円滑に行われるよう適切に支援していただきますよう、お願い申し上げます。

(別添)

平成28年4月15日

財務省九州財務局長

辻 秀 夫

日本銀行熊本支店長

竹内 淳一郎

## 平成28年熊本県熊本地方の地震に係る災害に対する金融上の措置について

今回の平成28年熊本県熊本地方の地震による被害により災害救助法が適用された熊本県内の被災者に対し、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) 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。
- (11) (1)～(10)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。
- (12) 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。

(本件に関する照会先)

財務省九州財務局理財部金融調整官

電話096-353-6351

日本銀行熊本支店総務課

電話096-359-9530