

事 務 連 絡

平成23年4月14日

都道府県  
各 指定都市 民生主管部（局） 御中  
中 核 市

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

東日本大震災に伴い障害者（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

今般の東日本大震災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、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。

なお、本件について、別添2のとおり金融相談窓口が設けられていますので、併せてお知らせいたします。

記

○金融庁のホームページ（別添1）

<http://www.fsa.go.jp/ordinary/earthquake201103/deposit.html>

## 預金者の皆さまへ

- 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ています。
- 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、柔軟な対応に努めています。
- 預金者本人の死亡時や行方不明時に、親・子ども・配偶者等の方から預金の払出しの求めがあった場合には、必要な要件を満たすことを確認したうえで一定の金額の払出しに応じるなど、柔軟な対応に努めています。NEW
- 他の地域に避難されている場合、お取引金融機関以外の店舗でも預金の払戻しを取り扱っている金融機関があります。
- 詳しくは、お取引金融機関や避難先の金融機関にご相談ください。金融機関等の相談窓口一覧はこちらをご参照ください。  
また、金融庁・東北財務局 ☎・関東財務局 ☎へのご相談については、それぞれの窓口までお願いします。
- これまでの金融庁の取組みは以下をご参照ください。
  - 平成23年(2011年)東北地方太平洋沖地震にかかる災害等を踏まえた年度末金融の円滑化について(平成23年3月23日)
  - 平成23年(2011年)東北地方太平洋沖地震にかかる災害に対する金融上の措置の更なる周知徹底等について(平成23年3月22日)
  - 自見金融担当大臣談話(平成23年3月13日)(日本語版・英語版)
  - 東北地方太平洋沖地震にかかる災害に対する金融上の措置について(平成23年3月11日)
- なお、多くの方々の災害義援金により被災者の皆様方を支援することや、生活の立て直しを図ろうとする被災者の方々が銀行口座等を円滑に開設できるようにすることが極めて重要であることから、本人確認手続きについて必要な施策を講じています。  
詳しくは、こちらをご参照ください。また、義援金等を装った詐欺にご注意ください。

平成23年3月11日

内閣府特命担当大臣(金融) 自見 庄三郎

日本銀行総裁

白川 方明

## 平成23年(2011年)東北地方太平洋沖地震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23年(2011年)東北地方太平洋沖地震により被害を受けられた被災者の皆様に対しまして、心よりお見舞い申し上げます。

さて、今回の地震による被害者の皆様に対し、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等に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、捺印にて応ずること。
- (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、これ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) 災害時における手形の不渡処分について配慮すること。
- (6) 汚れた紙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、審査手続きの簡便化、貸出の迅速化、貸出金の返済猶予等災害被災者の便宜を考慮した適時的確な措置を講ずること。
- (9) 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。
- (10) (1)～(9)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。
- (11) 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、取引者に周知徹底すること。

### 2. 証券会社への要請

- (1) 届出印鑑喪失の場合における可能な限りの便宜措置を講ずること。

- (2) 有価証券喪失の場合の再発行手続きについての協力をすること。
- (3) 被災者顧客から、預かり有価証券の売却・解約代金の即日払いの申し出があった場合の可能な限りの便宜措置を講ずること。
- (4) 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、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、取引者に周知徹底すること。
- (5) 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、届出印鑑等を喪失した保険契約者等については、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) 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、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、取引者に周知徹底すること。

### 4. 火災共済協同組合への要請

- (1) 共済契約証書、届出印鑑等を喪失した共済契約者等については、可能な限りの便宜措置を講ずること。
- (2) 共済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) 共済掛金の払込については、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) 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、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、取引者に周知徹底すること。

(本件に関する照会先)

金融庁監督局総務課  
電話 03-3506-6000(内3380、2688)  
日本銀行本店  
電話 03-3277-2369

以上



平成23年3月22日  
東北財務局

「東北地方太平洋沖地震」で被災された皆様に対する  
「金融相談窓口」の設置について

今回の「東北地方太平洋沖地震」により、被害を受けられた皆様方に、心からお見舞い申し上げます。

今般、東北財務局では、被災された皆様からのご相談に対応する「金融相談窓口」を、3月19日(土)から東北財務局に設置し、3月22日(火)からは各財務事務所にも設置しましたので、お知らせします。

なお、今回の地震や津波等の災害による被災者の皆様に対し、状況に応じた金融上の措置を適切に請じるよう各金融機関等に要請しているところです。

1. 相談体制

東北財務局及び各財務事務所の相談窓口で、被災者の皆様の相談に応じます。

2. 窓口での相談内容

- (1) 預金に関する相談
- (2) 融資に関する相談
- (3) 証券に関する相談
- (4) 生命保険・損害保険に関する相談
- (5) その他金融に関する相談

なお、利用者の皆様と金融機関との間の個別トラブルにつきましては、お話を伺った上で、他機関の紹介や論点の整理などのアドバイスは行いますが、あっせん・仲介・調停を行うことは出来ませんので、予めご了承下さい。

東北財務局金融相談窓口  
(仙台市青葉区本町3-3-1 仙台合同庁舎 4階)  
専用ダイヤル 022-721-7078

受付：月～金(祝日を除く) 午前9時～午後5時45分

※ 当分の間東北財務局本局では土、日曜日及び祝日も受け付けます。

○ 青森財務事務所 理財課

青森県青森市新町2-4-25 青森合同庁舎 3階

受付：月～金(祝日を除く) 午前8時30分～午後5時15分

TEL:017-722-1463(直通)

○ 盛岡財務事務所 理財課

岩手県盛岡市内丸7-25 盛岡合同庁舎1号館 3階

受付：月～金(祝日を除く) 午前8時30分～午後5時15分

TEL:019-625-3353(直通)

○ 秋田財務事務所 理財課

秋田県秋田市山王7-1-4 秋田第2合同庁舎 3階

受付：月～金(祝日を除く) 午前8時30分～午後5時15分

TEL:018-862-4193(直通)

○ 山形財務事務所 理財課

山形県山形市緑町2-15-3 1階

受付：月～金(祝日を除く) 午前8時30分～午後5時15分

TEL:023-641-5178(直通)

○ 福島財務事務所 理財課

福島県福島市松木町13-2 1階

受付：月～金(祝日を除く) 午前8時30分～午後5時15分

TEL:024-535-0303(直通)

※ 東北財務局金融相談窓口の専用ダイヤルまたは各財務事務所の電話回線が混み合っている際には、以下にご連絡下さい。

代表電話:022-263-1111(内3075)