

# 東日本大震災における 金融機関の対応等について



写真は石巻商工信用組合本店

財務省 東北財務局

## 注記事項

- 調査対象

東北財務局管内地域銀行15行、被災3県沿岸部に営業所を有する9協同組織金融機関の24金融機関にアンケート調査を実施

(基本情報)総店舗数:1,456店舗

青森県:198店舗

秋田県:182店舗

岩手県:216店舗

山形県:201店舗

宮城県:316店舗

福島県:291店舗

- 調査期間:平成25年11月下旬～平成26年1月上旬
- 数値は、概数で回答している金融機関もある。
- 全ての金融機関が回答していない項目がある。
- 金融機関に対するアンケート調査を基にしており、各種調査との整合性は調整していない。

## 震災による金融機関の被害状況①

### ➤ 店舗等の損壊等

津波による浸水被害があった店舗	100店舗
原発事故で閉鎖した店舗	115店舗
建替えが必要となった店舗	63店舗
使用不能となった店舗外ATM	127箇所

### ➤ 停電

調査対象金融機関の約1,000店舗で停電が発生

### ➤ 津波による現金の流出等

調査対象金融機関の約80箇所(店舗外ATMを含む)で約3億円の現金が津波による流出等の被害

## 震災による金融機関の被害状況②

### ➤ 休業の状況

調査対象金融機関の**293店舗**が休業

(主な要因)

	休業店舗	うち未再開
津波被害	97店舗	10店舗
建物損壊(津波被害を除く)	50店舗	—
原発避難(津波被害・建物損壊を除く)	107店舗	19店舗

休業のピークは3月17日(木)(震災発生から4営業日後)の262店舗。3月末時点でも126店舗が休業



写真は仙台銀行志津川支店

# 震災後の金融機関の対応等①

## I. 預金者への対応

### ➤ 便宜払いの対応状況

震災翌日の3月12日から2週間で**約63,200件**、**約61億円**の窓口での便宜払い<sup>(※)</sup>を実施。ピークは、件数:13日(日)約13,000件、金額:14日(月)約10億円。

(注1)回答金融機関数:17金融機関 (注2)一部金融機関は合計のみの回答

(※)通帳・印鑑がない場合も本人確認をして払戻し

### ➤ 全国銀行協会の被災者預金照会制度<sup>(※)</sup>に基づく照会件数 延べ約15,700件(回答金融機関数21)

(※)死亡者や行方不明者の預金口座に関してどの金融機関に口座があるかを全国銀行協会が窓口となって金融機関に照会するサービス(H23.4.28~H24.2.29)

### ➤ 預金の代理払い<sup>(※)</sup>件数(H24.3末)

延べ約6,200件(回答金融機関数21)

(※)自らの預金者が他地域に避難している場合、避難先の金融機関において払戻しに応じる制度

## 震災後の金融機関の対応等②

### ➤ ATMの稼働率

3月12日(土)	3月13日(日)	3月14日(月)	3月25日(金)
26%	50%	72%	77%

(注1)12・13日は土・日のため、元々休止しているATMがあるほか、12・13日の稼働状況について回答がなかった金融機関がある。

(注2)回答金融機関数:22金融機関

### ➤ 営業体制の顧客への周知方法

(便宜払い)		
	テレビ	18
	ラジオ	12
	新聞	11
	店頭掲示	18

(3月14日(月)以降  
の営業状況)

テレビ	22
ラジオ	13
新聞	14
店頭掲示	22

その他、避難所へのポスターの掲示や災害ラジオを活用した金融機関もある

(注)重複回答あり。単位:機関

# 震災後の金融機関の対応等③

## Ⅱ. 債務者への対応等

### ➤ 債務者の被災状況

津波被害	事業性ローン	約6,700先
	住宅ローン	約8,200先
原発事故	事業性ローン	約1,500先
	住宅ローン	約1,700先

(注1)回答金融機関数:津波被害16金融機関、原発事故8金融機関

(注2)複数の金融機関から借入れがある場合は、重複計上されている

### ➤ 震災後に一時的な支払い猶予を実施した債務者数(H25.12末)

事業性ローン	約8,900先
住宅ローン	約7,100先

(注1)回答金融機関数:事業性ローン22金融機関、住宅ローン23金融機関

(注2)複数の金融機関から借入れがある場合は、重複計上されている

## 震災後の金融機関の対応等④

### Ⅲ. その他

#### ▶ 顧客への相談対応

震災発生後の2カ月間は、1日平均で震災前の相談件数（約25件）の4倍（約100件）の相談が寄せられており、最も多い金融機関では500件を超えていた。

（注）金融機関によって相談件数の集計範囲が異なる。

#### （主な相談内容）

- 身内の安否が不明な場合における預金の取り扱い
- 通帳などの紛失による再発行手続き
- 死亡した家族の相続手続き
- 返済猶予や新規融資



## 震災後の金融機関の対応等⑤

### ➤ 対応に苦慮した事項等

- 固定電話も携帯電話も通じず、連絡が取れなくなった支店があった
- 震災直後は、停電や新聞の発刊停止で情報が伝わりにくい
- ガソリン不足のためメール便(支店への書類等の配送)の運行に支障が生じた
- 自家発電燃料の枯渇が懸念され、優先順位の低いシステムを停止せざるを得なかった
- 防災グッズ(宿泊対応のものを含む)・食糧備蓄(家族の分も含む)が不足
- 固定電話のみ登録している顧客との連絡が困難
- 自家発電機が津波による水没で機能せず
- 津波被害を受けた店舗から回収した現金や書類の修復が困難

## 震災後の金融機関の対応等⑥

### ➤ 震災時の対応・震災を踏まえた対応等

- 衛星携帯電話等を活用。また、近隣店舗との間で、職員が徒歩により情報の収集・連絡を実施
- 店舗により状況が区々であることから、本部からの指示伝達が停滞する事態に備え、非常時対応に係る支店長への権限委譲が重要
- 顧客への周知は各種メディアの活用や、自治体の広報活動との連携が必要
- ガソリン不足対応のため、メール便の他行との相乗り運用を実施
- 他県の業者からも自家発電用燃料を調達できるように契約を締結
- 固定電話のみだと連絡が取れなくなる場合があるので、可能な限り顧客の携帯電話を登録
- 自家発電機の屋上設置が必要(但し、屋上の自家発電機も漏電で使えなかったとの意見もあったことに留意)
- 被災取引先へのヒアリング項目統一のため被災者面談シートを調製