

東日本大震災発生直後における 対応の記録

東日本大震災発生直後における 対応の記録

平成23（2011）年3月11日（金）14時46分頃に発生した東日本大震災は、我が国の観測史上最大となるマグニチュード9.0を記録し、福島第一原子力発電所での事故発生と相俟って、東北地方沿岸を中心に広範かつ甚大な被害をもたらした。

信金中金は、東日本大震災からの復旧・復興に係る支援を経営の最優先課題と位置付け、信用金庫および信用金庫の取引先を支援する様々な施策に取り組んできたが、非常時・危機対応段階にある震災直後から4月頃までは、緊急対策本部を中心として未曾有の事態に対処した。

緊急対策本部は、東日本大震災発生から約30分後の15時15分に設置され、職員の安否、建物の被災状況、業務の縮退判断、計画停電、被災信用金庫の支援等に係る情報共有や指示を行い、緊急時対応を取り仕切った。^(注)

東日本大震災を踏まえ、信金中金は、災害に備えたさらなる態勢強化を進めているが、将来起こり得る不測事態対応時の参考に資するため、東日本大震災発生直後の緊急対策本部での対応を中心に「何が起きたのか」「何をしたのか」を記録した。

（注） 東日本大震災発生日当日は4回開催したほか、4月8日までの間に計13回開催した。また、東北支店には現地対策本部を設置した。なお、震災から3か月が経過し、余震が少なくなっていること、復興に向けた当面の対応も目処が付いていることなどを勘案し、平成23年6月15日に解散した。

1. 職員の安否の確認

信金中金では、東北支店職員をはじめとして、職員全員の無事が当日中に確認された。

しかし、3月11日、東北支店のある仙台市では、全域で電気、ガス、水道をはじめとしたライフラインがすべて停止した。また、通信規制により外部との連絡が著しく制限された結果、状況把握手段はラジオおよび本部との固定電話1回線のみとなった。

3月12日、仙台市内の一部では通電したが、東北支店、寮の周辺は電気、ガス等のラ

非掲載

インフラのマヒ状況を報じる新聞記事
(日本経済新聞 平成23年3月12日)

イフラインは停止したままであった。^(注1)水道については、東北支店、寮ともに受水槽の残留分を使用した。なお、買占めや物流の停止に伴い、食料品、日用品およびガソリン等の燃料が大幅に不足するとともに、購入規制等も敷かれ、物資購入のため長蛇の列ができた。

3月11日、本店では、職員に対して、余震が収まるまでの各拠点での待機指示と、交通機関の復旧等安全が確認され次第、帰宅を可能とする旨の連絡が行われた。しかし、東日本旅客鉄道株式会社(JR東日本)が首都圏在来線全線を終日運休としたほか、一部私鉄も運転を再開しなかったため、多くの職員が帰宅できず、会社に宿泊した。当日は、コンビニエンスストアの飲食料が品薄となったため、会社から非常用備蓄品の飲食料や毛布の配布が行われた。

なお、週明けの3月14日は東京電力株式会社(以下「東京電力」という。)による計画停電の影響により交通機関が間引運転を行い、不安定な交通事情にあったこと、3月17日は政府から気温の低下に伴う電力需要の急増により予測不能な大規模停電が発生する恐れがある旨発表されたことを受け、業務終了時間前の帰宅が指示された。

また、職員の安否を確認するための安否確認メールは、震災の際にも有効であったが、通信規制により一時的に安否確認メールが受信者に到着せず、安否確認が遅延するという事態が生じた。^(注2)

(注1) 3月13日、東北支店、寮の周辺が通電した。

(注2) この後、通信規制により安否確認メールを受信できない場合に備え、「新着メール問合せの操作を行い、安否確認メールを受信する。」「安否確認結果を報告する際、メールで報告するのではなく、安否確認システムにログインして報告する。」などの方法を周知した。

非掲載

東日本大震災による帰宅困難者の状況を報じる新聞記事(日本経済新聞 平成23年3月12日)

2. 建物の被災状況の確認

本店、京橋別館、東北支店の建物には、大きな被害はなかった。

市ヶ谷別館の建物には、階段に一部亀裂が入ったため、一時、職員全員が建物の外に避難した。

3月11日の第2回緊急対策本部会議において、市ヶ谷別館建物の被害状況次第では、3月14日の月曜日以降、外為事務センターの業務ができない可能性があることを踏まえ、京橋別館での業務継続が検討された^(注)ほか、京橋別館、市ヶ谷別館、東北支店の建物について、施工会社による状況確認の指示が出された。

(注) 施工会社による建物確認の結果、建物使用に大きな問題は確認されなかったため、市ヶ谷別館で業務を継続した。

3. 業務縮退対応

3月13日の日曜日、菅内閣総理大臣による了承を受け、東京電力が計画停電の実施を決めたため、鉄道各社が運休や運転本数の大幅削減を実施し、3月14日の交通網は大混乱した。

このため、東日本大震災後の営業初日となった3月14日は、事務処理部門の多くの職員が出勤できず、通常の業務遂行が困難となった。

この状況を踏まえ、同日8時に開催された第6回緊急対策本部会議では、①業務を縮退のうえ、優先業務に限定して事務処理を行うこととし、信用金庫に対して早急に連絡すること、②本店にいる事務スキルをもった職員等を早急に選定のうえ、集中事務センターに応援要員として派遣することが決定された。^(注1)

業務終了後の15時30分からは、第7回緊急対策本部会議が開催され、業務処理状況について確認が行われた。その結果、翌15日からは、職員の参集状況を踏まえて業務縮退の判断をするものの、原則、通常の業務を行う方針を決定した。また、集中事務センターから、業務開始時点における職員の参集状況が見通せないなか、引き続き朝からの応援要員派遣について要望が出たほか、優先業務に関連する部門については、職員のホテル

平成23年3月14日

信用金庫理事長 殿

信用金庫 中央金庫
理事長 田邊 光雄

本日の対応について (第1報)

東北地方太平洋沖地震の発生に伴い、東京電力において計画停電が実施され、多くの公共交通機関において運休等の事態が生じております。
これにより、本中金庫員の参集状況に支障が生じており、通常の業務運営が困難な状況となっております。
つきましては、本日の業務運営につきましては、下表の業務に限定しまして業務を執行することとさせていただきます。
なお、今後の状況次第により、対応業務の拡大も検討しておりますので、その際はあらためましてご案内いたします。
何卒、ご理解賜りたく、よろしくお願い申し上げます。

【優先業務】	
現金業務	貯蓄預金
外貨預金	
決済業務	内国為替
	手形交換（※交換所機能の停止）
	国債・一般債振替決済
	外為円決済
資金送付金業務	日銀当座預け金
	普通預け金
資金繰り業務	資金繰り管理
	資金繰り（円貨・外貨）
市場資金取引業務	円貨金・外貨資金調達
市場決済業務	決済・受渡
（貸金・証券）	【既約定案件】

信用金庫宛業務縮退文書

宿泊を可とする対応がとられた。^(注2)

(注1)「業務継続対策マニュアル」に基づき作成している「スキルデータベース」(職員の過去の業務経験をもとに作成している。)が応援要員を特定するにあたって、有効に機能した。

(注2) その後、台風や大雪等の災害に備え、始業時の業務遂行に多大な影響が予想される場合には宿泊を可能とする制度が導入された。

4. 計画停電への対応

東京電力による計画停電により、厚木センターも影響を受けることとなり、3月15日8時に開催された第8回緊急対策本部会議において、停電が実施された場合の自家発電へのすみやかな切替えについて指示が出された。

厚木センターは3月15日15時50分から停電となったが、自家発電への切替えが行われ、システム稼動に影響は出なかった。計画停電は翌16日も実施され、自家発電用の重油が減少したものの、重油補給が可能となったため、システムが停止するなどの問題は生じなかった。

5. 被災信用金庫等の支援

(1) 被災信用金庫等に関する情報収集および支援の実施

東日本大震災発生直後は、通信状況が脆弱であり、全く連絡がとれない信用金庫もあるなか、東北支店は、現地対策本部として、震災直後から被災信用金庫等の被害情報や営業情報の収集を懸命に行い、緊急対策本部に対して、被災信用金庫等の支援に必要な情報を送った。

また、信用金庫のみならず、東北地区信金共同事務センター^(注1)の状況把握も行った。東北支店は、同センターがバックアップ電源で稼動中であるものの、非常電源用重油の残量が少ない状況を把握し、緊急対策本部に対して支援要請を行った。さらに、震災直後の混乱^(注2)のなか、被災信用金庫への現金配送^(注3)、支援物資配送、被災信用金庫の業務代行など支援実務にも注力し、極めて大きな役割を果たした。

(注1) 平成26年4月、一般社団法人しんきん共同センターと統合

(注2) 震災により甚大な被害を受け、通常スキームでの現金手配が難しくなった信用金庫に対して、信金中金が日銀で現金手配を行い、信用金庫に搬送する対応をとった。

(注3) 被災信用金庫が参加する手形交換所のうち3交換所が震災による建物被害のため、当分の間休業することとなり、一般社団法人全国銀行協会は、緊急措置として主要手形交換所(盛岡、仙台、福島の手形交換所等)の手形交換参加地域を拡大した。これにより、3交換所に加盟する金融機関は当該主要手形交換所で交換業務を行えることとなったが、一部の被災信用金庫は、地理的に交換所参加が難しい状況にあった。そのため、信金中金は仙台手形交換所(信金中金の参加交換所)において、被災信用金庫の代理交換業務の一部を受託した。

また、東日本大震災では、東北地区の6信用金庫が一時的に為替通信規制となったため、為替通信規制の期間中、資金の付替え、振込対応等の特例対応・事務代行を行った。

(2) 被災信用金庫への支援物資の配送

被災地のスーパー、コンビニエンスストア等では、停電により照明、レジ等が使用できず、また、物流の停止もあり、震災直後からしばらくの間、閉店している店が多かった。また、開店していても入店規制があり、1人あたりの購入も制限されていたため、食料品や日用品の調達は極めて困難な状況にあった。

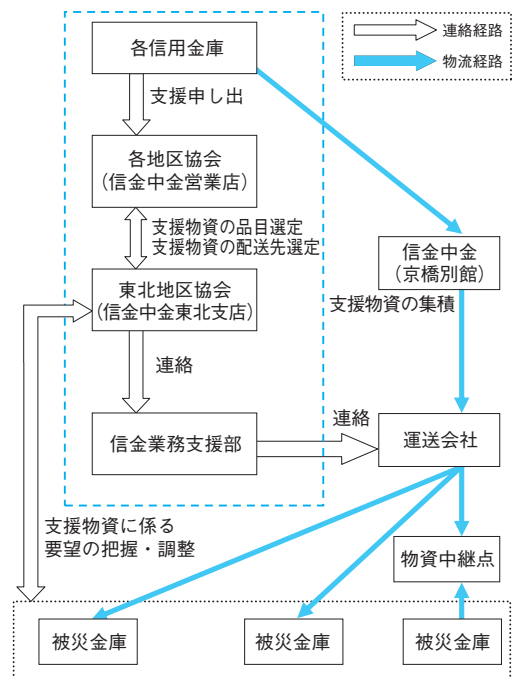
そのため、被災地の物資不足に対する支援として、まず、震災発生の翌週に信金中金営業店（関東営業第2部、北陸支店、大阪支店）において職員が物資を調達し、新潟県分室を中継地点として、東北支店職員が営業車等で東北支店まで物資を運搬した。

この後、信金中金、全信協、社団法人東京都信用金庫協会（現一般社団法人東京都信用金庫協会）、社団法人近畿地区信用金庫協会（現一般社団法人近畿地区信用金庫協会）などの各地区信用金庫協会、各県信用金庫協会、個別信用金庫など信用金庫業界では、被災信用金庫を支援するための活動が全国的に広がった。

このような状況を踏まえ、信金中金では、被災地への支援物資の輸送経路が制限され、支援物資の配送に支障が生じている状況に鑑み、物流システムの復旧に目処が立つまでの間、全国の信用金庫等からの支援物資について、いったん京橋別館に集積し、振り分けを行ったうえで、緊急通行車両の指定を有する運送業者等を活用し、効率的かつ大量に一括して被災信用金庫に支援物資を輸送することとした。

なお、信金中金は、3月17日、全信協との連名により、この配送態勢を各地区信用金庫協会に通知した。^(注)

支援物資の配送態勢



(注) 当該スキームにより、72信用金庫、2団体からダンボールで4,244箱分の食料、衣類および生活物資等の支援物資が寄せられ、被災6信用金庫（宮古、杜の都、石巻、気仙沼、ひまわり、あぶくま）に提供した。なお、配送は3月下旬から6月中旬まで4回行われたが、被災地の食料事情が改善し、生活用品も行き渡るようになったため、7月27日をもって取扱いを終了した。

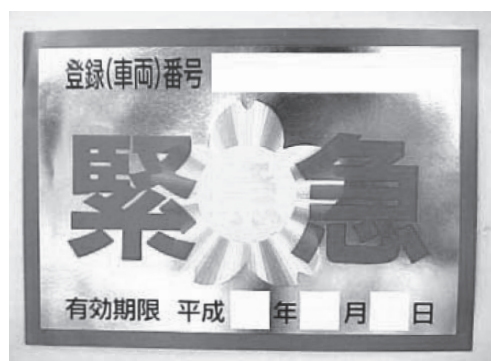
(3) 被災信用金庫の車両に対する緊急通行車両指定の取得支援

東北地方の高速道路の大半は、緊急交通路が設けられ、緊急自動車（救急・消防・警察等）および災害応急対策を実施する車両（標章と証明書を交付）のみに通行が許可されることとなった。また、ガソリンも枯渇し、緊急通行車両として指定を受けた車両が優先的に給油できることとなった。

信用金庫への支援関連の車両についても、緊急通行車両の指定を受けなければ通行できないこととなり、緊急通行車両への指定が急務となった。

このような状況下、東北支店は、3月15日、東北財務局および日銀仙台支店に対し、金融インフラ正常化のため、信金中金を含む被災信用金庫の車両に対する緊急通行車両指定の依頼を行った。

3月16日、東北財務局から、宮城県警察等行政当局との交渉の結果、信金中金および被災信用金庫の車両に対する緊急通行車両指定が認可された旨連絡を受けた。



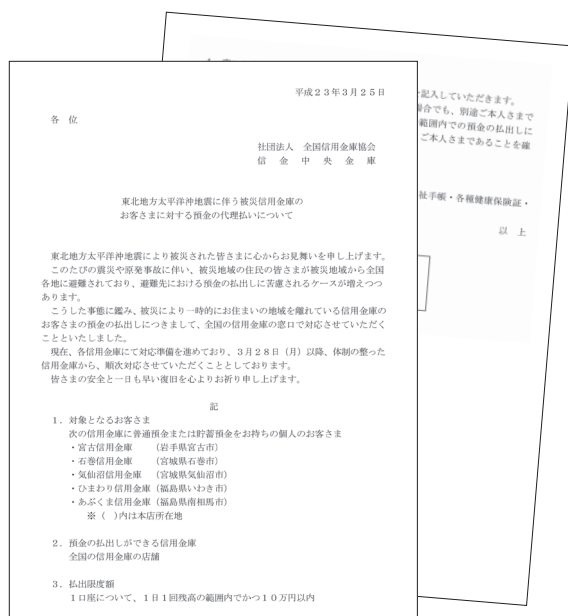
緊急通行車両の標章

(4) 預金代払スキームの構築

被災信用金庫の預金者のなかには、被災地から他の地域に避難したものの、キャッシュ

カード等を紛失してしまったために、ATMでの引出しができない人も多くいた。このため、避難先の近隣信用金庫に来店し、被災信用金庫に預入している預金を払い出したい旨を要望するケースが増えていた。

こうした状況を踏まえ、信金中金は、震災により通帳・印鑑・キャッシュカード等を紛失した被災信用金庫の預金者が全国の信用金庫で預金^(注)を払い出せるスキームを検討のうえ構築した。同スキームについては、3月25日に全信協との連名にて公表



預金代払に係る案内書面

し、取扱いを開始した。

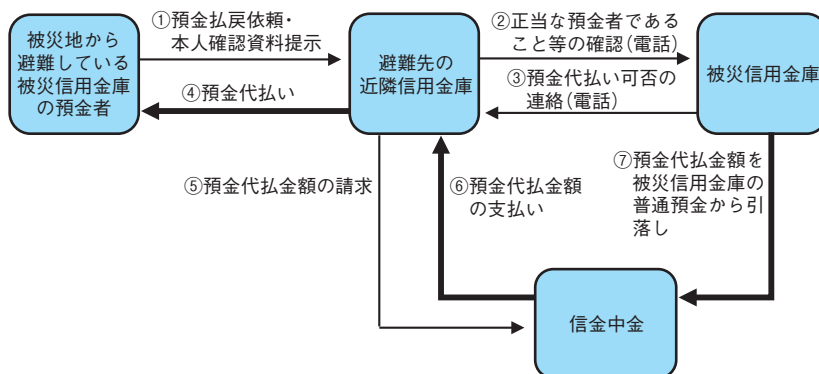
同スキームには、全信用金庫が参加したことから、いずれの避難先であっても信用金庫窓口で預金の払出しを受けることが可能となった。

なお、4月22日からは、全国の銀行でも払出しを受けることが可能となった。

(注) 対象の信用金庫に普通預金または貯蓄預金を有する個人顧客が1口座につき、1日1回に限り、残高の範囲内かつ10万円以内の預金を本人確認のみで払い出せるスキーム

【対象信用金庫】

宮古信用金庫、杜の都信用金庫(※)、石巻信用金庫、気仙沼信用金庫、ひまわり信用金庫、あぶくま信用金庫(※杜の都信用金庫は4月5日取扱開始)



(5) 東北地区信金共同事務センターへの重油の手配

東北地区信金共同事務センターは、震災発生後の停電のため自家発電により対応していたが、自家発電の燃料である重油が不足しかねない状況にあり、信金中金に対して、3月13日、重油調達の要請があった。

これを受け、信金中金は、親密取引先の石油元売業者と交渉し、重油提供を要請した。この結果、13日中に重油が確保でき、同日深夜に東北地区信金共同事務センターに搬入することができた。

なお、13日夕刻、東北地区信金共同事務センターは通電した。

(6) 田邊理事長による被災地訪問

信金中金は、東日本大震災後、前述のとおり様々な対応をとってきたが、被災信用金庫において求められている援助についてのヒアリングやお見舞い、被災地の支援のため、田邊理事長は、全信協大前会長とともに、4月7日、8日に宮古信用金庫、気仙沼信用金庫および石巻信用金庫を訪問した。また、14日にはあぶくま信用金庫とひまわり信用金庫を訪問した。

なお、田邊理事長は、4月28日に開催した平成23年度第1回部店長会議で訪問時の感



気仙沼市鹿折地区で献花する田邊理事長（右）と
気仙沼信用金庫菅原理事長（左）

想を述べるとともに、「〔中略〕
ここで、震災発生時より、最前
線に立って、奔走してくれた東
北支店の職員、また、その支援
活動を支えるために頑張ってく
れた全役職員に、心から感謝申
上げたいと思います。そして、
今、被災地では、大震災からの
復旧・復興に向けた長い道のの
第一歩を歩みだしたところであ

ります。その道程には、様々な課題が山積しており、この未曾有の危機を乗り越えていくためには、地域金融・中小企業金融の重要な担い手である信用金庫の果たす役割というのは、極めて大きいものがあります。本中金としては、信用金庫がその役割を発揮し、一刻も早くその危機を乗り越えられるよう、連帯と協調のもと、全信協等関係機関と一体となって、信用金庫の取組みを支援していかなければならないと考えています。」と挨拶した。