

生活福祉資金緊急小口資金（特例貸付）にかかる受付業務への対応

1 概要

新型コロナウイルス感染症の影響により、都道府県社会福祉協議会を実施主体として「生活福祉資金緊急小口資金（特例貸付）」の受付業務が開始されている。しかしながら、現在、市町村内の社会福祉協議会では、貸付に関する相談で借入申込者が殺到しており処理が進んでいないこと、及び政府（厚生労働省）から支援要請があったことを踏まえ、郵便局窓口において受付業務を代行する。（受付業務期間：5/28（木）～7/31（金）予定）

主な留意事項は、別添のとおり。

2 今後の予定

5/18(月)・・・実施局 127 局あて[本社]指示文書発信

5/19(火)・・・[支社]通知文書（お客さま対応等の留意点）発信

5/20(水)・5/21(木)・・・支社主催の管理者研修※実施

5/20(水)～5/27(水)・・・対象全社員に対する自局研修を実施

5/28(木)・・・受付業務開始（～7/31(金)までの予定）

※ 支社主催の管理者研修

特例貸付の受付業務実施局の管理者を対象にした電話会議システムによる研修。（5/20、5/21 どちらかの研修に参加）

研修は、支社社員が講師となり、受付業務の取扱方法等についての理解浸透を目的とする。

注：今後の本社指示等により、実施日・内容が変更となる場合があります。

3 特例貸付実施局の考え方

(1) 単M局 → 全局（新潟郵便局を除く）

(2) エリアM局 → 市区町村のうち単独M局が存在しない場合は、エリアM局 1 局（地区統括局長と相談の上、決定した局）

<取扱局数> 127 局（詳細は「別紙」のとおり）

内訳:単独マネジメント局 61 局

エリアマネジメント局 66 局(渉外局 42 局、窓口局 24 局)

4 その他

実施後の受付状況等については、随時（週 1 回）、情報提供します。

お客さま対応等における留意事項

事前準備	① 関連文書及び手順書等により自局研修を実施 以下のとおり、自局研修を実施。		
	局種	講師	研修対象者*
	単独 M 局	窓口営業部長	窓口社員・金融コンサルティング部長・コンサルタント
	エリア M 局	局長	窓口社員・コンサルタント
	渉外局	局長	窓口社員
	窓口局	局長	窓口社員
※期間雇用社員も研修対象可。			
② 次の様式等をポータルサイトから出力し事前に準備 <input type="checkbox"/> 申請書類一式(4 種類) <ul style="list-style-type: none"> ① 借入申込書 ② 借用書 ③ 重要事項説明書(別紙含む) ④ 申立書 <ul style="list-style-type: none"> ▶ 事前準備部数(目安):(1 営業日当たり)単独 M 局 20 部、エリア M 局 10 部 ▶ 取扱開始日以降、お客さまから依頼があった場合は手交 <input type="checkbox"/> お客さまセルフチェックシート <ul style="list-style-type: none"> ▶ お客さまがご自身で記載内容等に関する確認を行うチェックシート <input type="checkbox"/> 念のため確認ツール(パウチ等適宜活用) <ul style="list-style-type: none"> ▶ お客さまが申請できる方かをお客さまに確認するツール <input type="checkbox"/> お客さま向け記入例 <ul style="list-style-type: none"> ▶ お客さまが申請書類(4 種類)を記入する際に手交 <input type="checkbox"/> 受付時チェックシート <ul style="list-style-type: none"> ▶ お客さまから提出される申請書類一式等を確認する際に使用するチェックシート <input type="checkbox"/> 緊急小口資金貸付受付書 <ul style="list-style-type: none"> ▶ 申請書類一式の確認が完了後作成。お客さま控え部分を切り離し交付等する様式 <input type="checkbox"/> 緊急小口資金貸付受付管理簿 <ul style="list-style-type: none"> ▶ 管理者が「申請書類一式等の部数」と「受付書(郵便局控)の枚数」が一致しているか確認し、受付件数を記入する管理簿 <input type="checkbox"/> Q&A 【掲載先】 ●ポータルサイトー共通ー共通 共通業務関係ー生活福祉資金「緊急小口資金の特例貸付」の受付代行業務のページ			
③ 次の様式等を支社からメールで送信するので出力し事前に準備 <input type="checkbox"/> 「特例貸付受付案内のお知らせ」 <ul style="list-style-type: none"> ▶ 印刷し、お客さまから見える位置に掲出(ウエルカムボード等を活用) <input type="checkbox"/> 「特例貸付受付整理券」及び「特例貸付受付とりまとめ表」 <ul style="list-style-type: none"> ▶ お客さまが複数名来局された際に交付する「整理券」と交付したお客さまを管理するための「とりまとめ表」 ※別途、ポータルサイトに掲載予定。(掲載後、メールにより情報提供します。)			
④ 特例貸付専用カウンターの設置(設置可能な局に限る) <ul style="list-style-type: none"> ▶ 専用カウンター(窓口受付)を設置できる局においては、特例貸付対應用のカウンターを設置 ※「3 密対策」として、ビニールシートによる間仕切りを行う等配慮。			

<p style="text-align: center;">お客さま 対応</p>	<p>① 「念のため確認ツール」で対象者であることを確認</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 対象者(①自局の所在する県に居住している方、②未成年でないこと、③失業されていない方)であることを確認 ▶ 郵便局は「緊急小口資金の特例貸付の申請」のみの取扱いであることを併せて説明
	<p>② 特例貸付受付のお客さまが複数名来局され、お客さまが待機状態となった場合の対応</p> <ul style="list-style-type: none"> □ 「特例貸付受付整理券」を手交の上、「待機時間が〇分程度*となる」ことをご案内し了承をいただく ★ 本人確認書類、申請書類の有無や記載事項の確認に1件あたり15分程度を想定。 □ 待機いただく際は、「3密」を考慮し、原則窓口ロビーで待機いただくよう案内
	<p>③ 現在の混雑状況(予約状況含む)により、お客さまから予約の申出があった場合の対応</p> <ul style="list-style-type: none"> □ お客さまと予約日時を相談・決定の上、住所・氏名・連絡先を確認し「個人情報利用同意取得記録簿(オレンジファイル)」にお客さま情報を記入・管理
<p style="text-align: center;">その他</p>	<p>● 対応に苦慮した場合等</p> <ul style="list-style-type: none"> □ 特例貸付の内容等に関する苦情については、「<u>個人向け緊急小口資金・総合支援金相談コールセンター(0120-46-1999)</u>」をご案内する □ 「この先の予約状況」並びに「当日の集中的な来局」により、当日の自局要員のみでの対応が困難と判断される場合は、<u>支社金融業務部総括・防犯担当(026-231-2241)</u>に相談 ※ 支社社員の派遣等を検討します。