

## お客さま

### 金融サービスの提供を通じたお客さまの支援

SMBCグループは、個人のお客さまの生活を支えるご融資・決済サービスや法人のお客さまの事業継続等、社会のインフラとして金融機関に求められるサービスを滞ることなく提供することを第一にした対応を進めています。たとえば、三井住友銀行では十分な安全措置を講じた上で、すべての支店・ATMの営業を継続しているほか、ご来店いただくことなくさまざまな取引が行えるよう、各種オンラインサービスの充実を図っています。お客さまのご要望に合わせ、オンラインを活用した非対面の営業活動も実施しています。

お客さまの資金繰りを支える上では、個人・法人いずれのお客さまに対しても、通常より金利水準を抑えた貸出や返済期間の延長等、柔軟な対応を行っています。

さらに、コロナ禍収束後の「ニューノーマル」では社会や経済の構造的な変化が避けられない状態になると予想されています。そこで浮き彫りとなった事業課題についての情報提供やディスカッションを通じ、アフターコロナに向けたお客さまのサポートも積極的に行っています。

## 従業員

### 感染拡大防止・金融サービスの継続的な提供に向けた取組

感染拡大を防止するとともに、お客さまの安全・安心を確保しながら、社会のインフラとして必要な業務を継続するためにも、SMBCグループの役職員およびその家族の健康を守る事が重要であり、国内外においてさまざまな取組を行っています。

お客さまの窓口となる営業拠点においては、飛沫感染防止用のアクリル板を設置する等の感染防止対策を行っているほか、コールセンターや事務・決済処理を行う拠点では、従業員を2チーム以上に分ける「スプリット・オペレーション」を行いながら、業務に継続的に取り組めるよう努めています。緊急事態宣言下では、グループ各社において、雇用および給与は維持した上で、可能な限り出勤者を抑制するオペレーションを継続しています。併せて、従業員の日々の健康状態の把握に努めながら、育児が必要となった従業員等に対するテレワーク・特別休暇取得の推奨や妊娠している従業員への特別有給休暇の付与、専門家によるメンタルヘルスを含めた健康相談窓口の設置等、従業員およびその家族の健康管理にも配慮しています。また、集団免疫獲得による業務継続、および従業員の健康確保の観点から、新型コロナウイルスワクチンの職域接種を実施しています。

# 新型コロナウイルス 感染症への対応

新型コロナウイルス感染症（以下、本感染症）の世界的流行が市民生活や経済活動に及ぼした広く甚大な影響を踏まえ、SMBCグループでは、お客さまや従業員の健康と安全の確保を徹底するとともに、金融サービスの円滑なご提供を通じたお客さまの支援や、医学・医療関係機関の支援をはじめとする地域・社会への貢献活動に、グループ一丸となって取り組んでいます。



[https://www.smfg.co.jp/covid\\_19/](https://www.smfg.co.jp/covid_19/)

新型コロナウイルス感染症拡大を受けたSMBCグループの取組について、当社Webサイトに特設ページを設置していますので、詳細はこちらをご覧ください。



## 地域・社会

### 地域・社会への貢献

SMBCグループでは、本感染症対策として総額15億円の寄付のほか、お客さまとともに取り組む支援活動を行っています。

### 医学研究・医療活動に対する支援

本感染症をはじめとする、新たな感染症に対する有効な治療法確立に向けたウイルスの挙動や特性を解明する研究を支援するために、「京都大学iPS細胞研究所」に5億円の寄付を行っています。さらに、エムスリー株式会社が行う本感染症の診断AI無償支援プロジェクトや重症化予測AIの開発に総額1億円の寄付を実施しました。国内のみならず、グローバルなワクチン開発等への支援として、The Coalition for Epidemic Preparedness Innovations (CEPI) にも100万ユーロの寄付を実施しています。

また、医療物資不足の中で本感染症の対応に尽力されている医療従事者の皆さまに対する支援として、三井住友銀行が緊急時対応のために備蓄している物資から防護服や医療用マスク等を医療機関に寄贈する等、本感染症に関連するさまざまな課題解決に向けた支援を行っています。

### 新興国における医療・教育の充実にに対する支援

アジアを中心とする各地域の人々や企業を支援するため、“SMBC Together with You Fund”を立ち上げ、総額170万米ドルの寄付を実施しました。計9カ国で17のパートナーとの協力を通じて、生活必需品や医薬品、医療、教育に関連したさまざまな支援を提供しています。また、感染拡大が深刻な状況にあったインドでは、現地医療機関を支援するため約8,500万ルピー（約1.3億円）を寄付しています。



マレーシアへの支援

### 文化・芸術の振興に対する支援

本感染症の拡大により、豊かな社会に欠かすことができない文化・芸術活動にもさまざまな影響が生じています。そのため、文化・芸術の振興に対する貢献活動の一環として、全国37のオーケストラ団体を支援するために、「公益社団法人日本オーケストラ連盟」に1億円を寄付しました。各オーケストラ団体を支援することで、音楽を通じて人々に安らぎと勇気を与えることにつなげています。