

## 中小企業者等に対する金融の円滑化を図るための臨時措置に関する法律 第 7 条第 1 項に規定する説明書類

中小企業者等に対する金融の円滑化を図るための臨時措置に関する法律（以下、「法」または「金融円滑化法」といいます。）第 7 条第 1 項の規定にもとづき、金融円滑化法第 4 条から第 6 条までの規定にもとづいてとった措置の概要および実施状況について、以下のとおり、とりまとめました。なお、下記の第 1 から第 6 の詳細につきましては、添付書類をご参照ください。

### 記

- 第 1 府令<sup>(注)</sup>第 6 条第 1 項第 1 号に規定する法第 4 条及び第 5 条の規定に基づく措置の実施に関する方針の概要
- 第 2 府令第 6 条第 1 項第 2 号に規定する法第 4 条及び第 5 条の規定に基づく措置の状況を適切に把握するための体制の概要
- 第 3 府令第 6 条第 1 項第 3 号に規定する法第 4 条及び第 5 条の規定に基づく措置に係る苦情相談を適切に行うための体制の概要
- 第 4 府令第 6 条第 1 項第 4 号に規定する法第 4 条の規定に基づく措置をとった後において、当該措置に係る中小企業者の事業についての改善又は再生のための支援を適切に行うための体制の概要
- 第 5 法第 4 条に基づく措置の実施状況（別表 1 及び別表 2）
- 第 6 法第 5 条に基づく措置の実施状況（別表 3 及び別表 4）

以 上

(注) ここでの府令とは、「中小企業者等に対する金融の円滑化を図るための臨時措置に関する内閣府令」をいいます。なお、上記第 1 から第 6 は府令に定められた様式にもとづき表記しております。

(ご参考) 金融円滑化法第 4 条、第 5 条、第 6 条（抜粋）

- 第 4 条 : 金融機関は、当該金融機関に対して事業資金の貸付けに係る債務を有する中小企業者であって、当該債務の弁済に支障を生じており、又は生ずるおそれがあるものから当該債務の弁済に係る負担の軽減の申込みがあった場合には、当該中小企業者の事業についての改善又は再生の可能性その他の状況を勘案しつつ、できる限り、当該貸付けの条件の変更、旧債の借換え、当該中小企業者の株式の取得であって当該債務を消滅させるためにするものその他の当該債務の弁済に係る負担の軽減に資する措置をとるよう努めるものとする。
- 第 5 条 : 金融機関は、当該金融機関に対して住宅資金の貸付けに係る債務を有する住宅資金借入者であって、当該債務の弁済に支障を生じており、又は生ずるおそれがあるものから当該債務の弁済に係る負担の軽減の申込みがあった場合には、当該住宅資金借入者の財産及び収入の状況を勘案しつつ、できる限り、当該貸付けの条件の変更、旧債の借換えその他の当該債務の弁済に係る負担の軽減に資する措置をとるよう努めるものとする。
- 第 6 条 : 金融機関は、前二条の規定に基づく措置を円滑にすることができるよう、当該措置の実施に関する方針の策定、当該措置の状況を適切に把握するための体制の整備その他の必要な措置を講じなければならない。

## 第1 府令第6条第1項第1号に規定する法第4条及び第5条の規定に基づく措置の実施に関する方針の概要

当行は、「健全、協創、地域と共に」という経営理念のもと、地域金融の円滑化を図り、地域社会・地域経済の発展に資する取り組みとして「地域密着型金融の取組方針」を策定し、(1)ライフサイクルに応じた取引先企業の支援強化、(2)中小企業に適した資金供給手法の徹底、(3)持続可能な地域経済への貢献、という3つの重点項目に注力しております。また、当行では、平成23年4月から第11次中期経営計画をスタートさせ、目指す姿を「地域と共に成長するベストパートナーバンク」と定め、総合金融サービスを通じたお客さま・地域の復興と成長への貢献に向け、全力をあげて取り組んでおります。

なお、平成21年12月に金融円滑化法が施行されたことに伴い、地域経済における金融仲介機能をより積極的に発揮していくため、取締役の中から、金融円滑化管理の全般を統括する「金融円滑化管理責任者」を選任するとともに、本店内に「金融円滑化連絡会」を設置したほか、各営業拠点に「金融円滑化推進責任者」を配置しております。今後とも、地域への円滑な資金の供給やお客さまの経営改善に向けた支援など、金融円滑化への取り組みを充実させてまいります。

なお、「法第4条及び第5条の規定に基づく措置の実施に関する方針」は、以下のとおりです。

### 金融円滑化の取組方針

#### 【取組方針】

1. お客さまからのお借入れ条件の変更等に関するお申し出をいただいた場合には、お客さまのご要望を十分におうかがいし、お借入れ負担の軽減に資する措置をとるよう努めてまいります。
2. お客さまからのお借入れ条件の変更等に関するお申し出をいただいた場合には、当該お申込みの内容の記録を徹底するとともに、迅速に対応するため、お申込みの受付から回答までの進捗管理を徹底してまいります。
3. 審査にあたっては、過去にお借入れ条件の変更等をしたことがある等のような表面的な事象のみにとらわれることなく、お客さまの実情を十分に把握した上で適切な審査をおこなうよう努めてまいります。
4. お取引内容、お借入れ条件について、お客さまにご納得いただけるよう、詳しく、丁寧に説明をおこなうよう努めてまいります。また、審査の結果、お客さまのお申し出におこたえできない場合は、これまでのお取引関係等を踏まえ、おこたえできない理由についてお客さまにご納得いただけるよう、迅速に、詳しく、丁寧に説明をおこなうよう努めてまいりますとともに、それらの内容については記録、保管をいたします。
5. お借入れ負担の軽減につながる対応をおこなった後も、継続的に経営相談、経営指導等を適切におこない、お客さまとのリレーションシップを大切にしております。
6. 形式的、表面的ではなく、お客さまの実情を十分に把握したうえで適切な審査をおこない得るよう、行内研修等により行員の目利き能力の向上に努めてまいります。
7. 金融円滑化管理責任者は、当取組方針を各営業拠点の金融円滑化推進責任者に周知いたします。また、取締役会は、必要に応じて当取組方針を見直してまいります。

### 【中小企業のお客さま】

1. お客さまからお借入れ条件の変更等ご返済負担の軽減をお申し出いただいた場合には、お申し出の事情やお客さまの事業に対する真摯な取り組みを踏まえて審査を適切に行い、できる限りの対応をおこなうよう努めてまいります。
2. お客さまとの強固なりレーションシップのもとで、お客さまの経営改善計画の策定・実践を支援するだけでなく、当行のさまざまなコンサルティング機能をご提供し、きめ細かな経営支援に努めてまいります。また、お客さまの経営改善計画の進捗状況については、お客さまと情報を共有し、適時適切に助言、支援をおこなってまいります。
3. お客さまが、産業活力再生法に基づく特定認証紛争解決手続や株式会社企業再生支援機構による支援を申請され、当行に対しても協力要請がなされた場合には、お客さまの事業についての改善または再生の可能性等を勘案しつつ、適切な審査に基づいてできる限りの対応をおこなうよう努めてまいります。
4. 上記において、他の金融機関、信用保証協会、中小企業再生支援協議会等、他の関係者と調整が必要な場合には、お客さまにご同意をいただいた上で、当該関係者と連携を図ってまいります。

### 【住宅資金をご利用の個人のお客さま】

1. お客さまからお借入れ条件の変更等ご返済負担の軽減をお申し出いただいた場合には、お客さまの将来にわたる無理のない返済に向けて、お申し出の事情を踏まえて適切に審査をおこない、できる限りの対応をおこなうよう努めてまいります。
2. 上記において、他の金融機関や独立行政法人住宅金融支援機構等の関係機関と調整が必要な場合には、お客さまにご同意をいただいた上で、当該関係者と連携を図ってまいります。

### 【態勢整備】

1. 金融円滑化連絡会は、定期的に、行内の金融円滑化に関する報告を受け、取組状況の検証と必要な改善事項の検討を行ってまいります。
2. 金融円滑化推進責任者は、各営業拠点において、経営相談・経営支援等をはじめとした金融円滑化推進の中心的な役割を担うとともに、金融円滑化の推進・進捗状況に関する記録、保存および報告の取りまとめをおこなうなど適切な管理を図ってまいります。
3. お客さまの金融円滑化に関するご要望および苦情相談等につきましては、本店内のお客様相談室に設けた「融資ホットライン」で対応してまいります。また、営業拠点において受付けた苦情相談等につきましても、お客さまの立場に立って適切かつ十分な対応を図るとともに、その内容を記録、保管するほか、お客様相談室がその内容等について報告を受け、把握いたします。お寄せいただいたお客さまの苦情相談等の概要は、適時、金融円滑化連絡会が報告を受け、適切な対応策等について協議のうえ、業務の改善を図ってまいります。
4. 取締役会等は、金融円滑化連絡会において検証された金融円滑化の取組状況およびその苦情相談等の報告を受け、その取組状況が十分であるかを点検し、必要に応じて、金融円滑化連絡会に改善を指示する態勢といたします。

## 第2 府令第6条第1項第2号に規定する法第4条及び第5条の規定に基づく措置の状況を適切に把握するための体制の概要

当行では、お客さまの借入条件の変更等に関するお申し出への適切な対応など、金融円滑化の対応状況を適切に把握するため、以下のとおり、体制を整備しております。

### 1. 本部における金融円滑化の推進・管理体制

#### (1) 金融円滑化管理責任者および金融円滑化管理副責任者の設置

当行では、金融円滑化に適切に対応するため、平成21年11月から、金融円滑化管理全般を統括する責任者である「金融円滑化管理責任者」および同責任者を補佐する「金融円滑化管理副責任者」を置いています。なお、平成23年12月末日時点における金融円滑化管理責任者ならびに金融円滑化管理副責任者は、以下の3名となっております。

金融円滑化管理責任者：専務取締役 川又 幹夫

金融円滑化管理副責任者：常務取締役 富田 勝身、常務取締役 市村 茂

#### (2) 金融円滑化連絡会の設置

当行では、金融円滑化に関する取組状況の検証や改善策などの検討をおこなう機関として、平成21年12月から「金融円滑化連絡会」を設置しております。金融円滑化連絡会は、金融円滑化管理責任者、金融円滑化管理副責任者および本部5部署(注)の金融円滑化管理に係る業務の担当で構成され、営業拠点における金融円滑化の推進状況に関する情報を収集するなどして、金融円滑化の取組状況の検証や必要な施策の検討などをおこなっております。

また、金融円滑化連絡会において協議・報告された内容については、定期的または必要に応じて随時、取締役会に報告をおこない、取締役会において当行全体の金融円滑化の取組状況を点検しております。

(注) 経営企画部、リスク統括部、融資審査部、お客様サービス部、営業推進部の5部署です。

### 2. 営業拠点における金融円滑化の推進・管理体制

#### (1) 金融円滑化推進責任者および金融円滑化推進副責任者の設置

各営業拠点には、金融円滑化の推進ならびに推進状況に関する記録、保存および本部への報告に関し、平成21年12月から、そのとりまとめ責任者である「金融円滑化推進責任者」と同責任者を補佐する「金融円滑化推進副責任者」を配置しております。

#### (2) 金融円滑化の推進状況に係る記録とその保存

お客さまから借入条件の変更等のお申し出をいただいた場合、各営業拠点では、所定の方法により、お客さまのご要望内容などに関し記録するとともに、案件の進捗管理を開始いたします。また、実行、謝絶および審査中などの進捗状況については、金融円滑化推進(副)責任者が所定の方法により適切に管理しております。

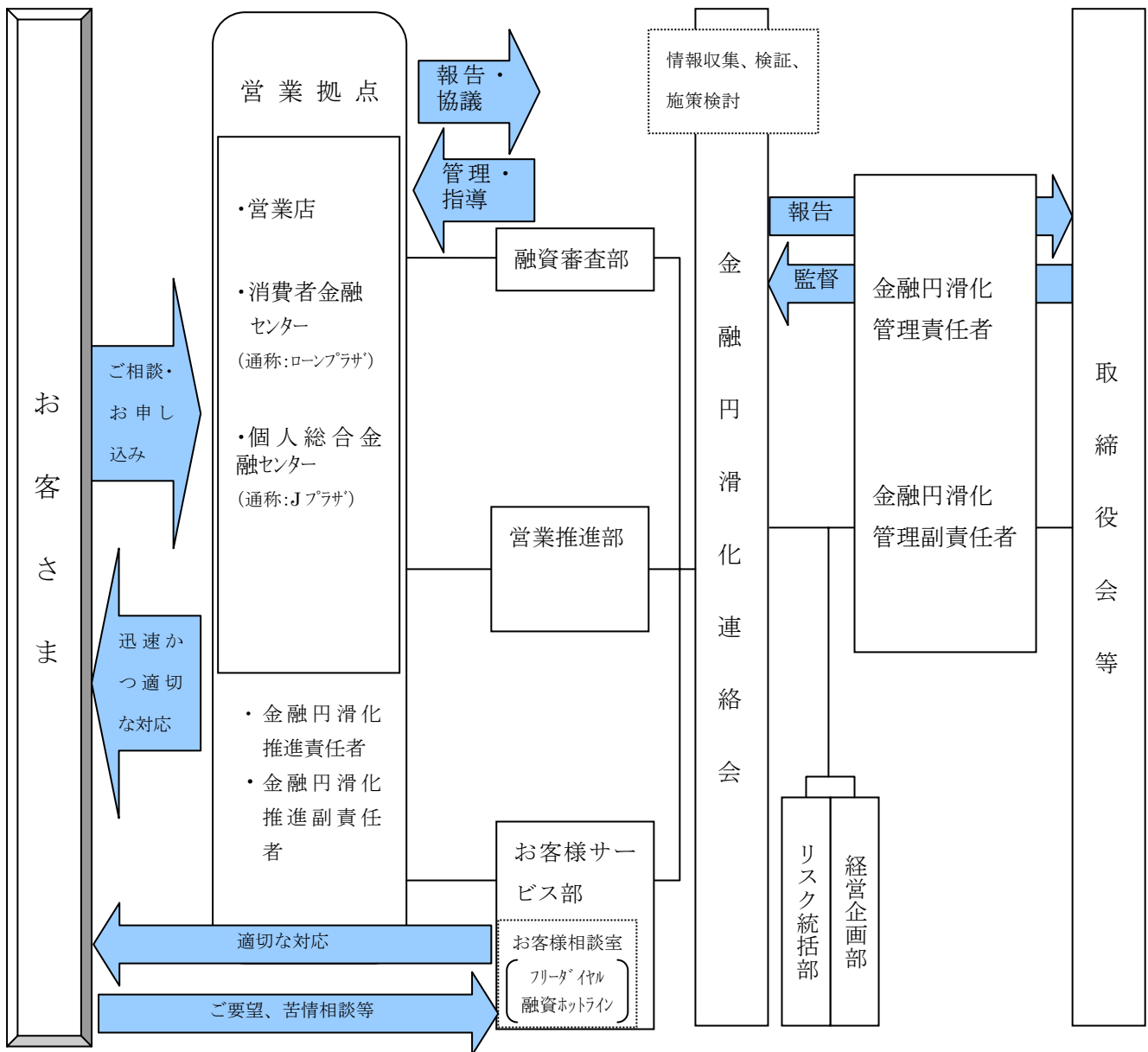
さらに、金融円滑化推進(副)責任者が管理している案件の進捗状況などに関しましては、本部が定期的に報告を受け、進捗状況の把握ならびに必要な指示・指導をおこなっております。

### 3. 金融円滑化管理に関する規程の整備

平成 22 年 1 月に、金融円滑化の適切な管理を図るため、必要な体制や管理方法等を定めた「金融円滑化管理規程」を制定いたしました。また、平成 22 年 2 月には、お申し込み受付時の留意事項や案件の進捗管理手続きなどの詳細を定めた「金融円滑化マニュアル」を制定いたしました。

(ご参考)

【金融円滑化に関する体制図（平成 23 年 12 月 31 日現在）】



### 第3 府令第6条第1項第3号に規定する法第4条及び第5条の規定に基づく措置に係る苦情相談を適切に行うための体制の概要

当行では、お客さまの借入条件の変更等に係る苦情相談を適切におこなうため、以下のとおり、体制を整備しております。

#### 1. 苦情相談の窓口

##### (1) 本部における窓口

お客さまの借入条件の変更等に係る苦情相談窓口として、従来から設置している本部のお客様サービス部お客様相談室に専用窓口を設置し、フリーダイヤル「融資ホットライン」で直接受け付けております。

融資ホットライン

フリーダイヤル : 0120-650-225

受付時間 : 銀行営業日の9:00~17:00

##### (2) 営業拠点における窓口

営業拠点では、本部のように独立した苦情相談窓口を設置しておりませんが、従来同様に店頭において受け付けております。

#### 2. 苦情相談に係る関係部署間の連携

営業拠点では、借入条件の変更等に係るお客さまからの全ての苦情相談につきまして、お客様相談室に報告しております。お客様相談室においては、営業拠点から報告された苦情相談の内容を確認のうえ、関係部署と連携し問題の解決に努めております。

また、金融円滑化連絡会は、借入条件の変更等に係るお客さまからの苦情相談の状況について定期的に報告を受け、苦情相談事案の分析、再発防止策の検討などをおこなうとともに、金融円滑化に関する他の取組状況と合わせて、定期的に取締役会等に報告します。

#### 3. 苦情相談の受け付けに関する記録

借入条件の変更等に係るお客さまからの苦情相談については、所定の方法により、その内容を記録し、保存しております。

## 第4 府令第6条第1項第4号に規定する法第4条の規定に基づく措置をとった後において、当該措置に係る中小企業者の事業についての改善又は再生のための支援を適切に行うための体制の概要

当行では、中小企業者のお客さまの事業についての改善または再生のための支援を適切におこなうため、以下のとおり、体制を整備しております。

### 1. 経営改善支援や事業再生支援に向けた取組体制

借入条件の変更等を実施したお客さまの経営相談や経営指導等につきましては、各営業拠点が中心となって取り組み、営業推進部がその取り組みを統括しております。

営業拠点においては、日頃の営業活動の中でお客さまの業況の確認や様々なアドバイス、経営改善に向けた支援を随時おこなうこととしております。また、営業拠点では、営業推進部ならびに融資審査部企業経営支援室との連携により、お客さまの経営改善計画の策定支援をおこなうほか、営業推進部と連携し、ビジネスマッチング支援に取り組むなど、様々なコンサルティング機能をご提供しております。

営業拠点では、経営改善に向けた取組状況について、所定の方法により記録するほか、その内容をとりまとめ、営業推進部へ定期的に報告をおこないます。さらに、営業推進部では、その取組状況について、定められた基準にしたがい、「金融円滑化連絡会」や企業の再建支援などに関する検討をおこなう「資産健全化委員会」へ定期的に報告します。

### 2. お客さまの事業価値を適切に見極める能力の向上

当行では、お客さまの実態を踏まえた適切な審査判断、経営相談および経営改善計画の策定支援をおこなうため、行内研修等により、行員の目利き能力の向上に努めております。

## 第5 法第4条に基づく措置の実施状況（別表1及び別表2）

### （別表1）貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額

〔債務者が中小企業者である場合〕

（単位：百万円）

	平成21年 12月末	平成22年 3月末	平成22年 6月末	平成22年 9月末	平成22年 12月末
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額	26,139	113,385	202,579	294,834	385,098
うち、実行に係る貸付債権の額	8,052	91,204	173,103	267,247	351,135
うち、謝絶に係る貸付債権の額	0	323	719	1,314	2,290
うち、審査中の貸付債権の額	17,801	17,362	20,805	15,582	18,428
うち、取下げに係る貸付債権の額	285	4,494	7,951	10,690	13,243
うち、信用保証協会等による債務の保証を受けていた貸付債権のうち実行に係る貸付債権の額	2,084	24,751	45,591	68,467	91,542
うち、信用保証協会等による債務の保証を受けていた貸付債権のうち謝絶に係る貸付債権の額	0	129	235	562	921

	平成23年 3月末	平成23年 6月末	平成23年 9月末	平成23年 12月末	平成24年 3月末
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額	486,665	587,606	685,414	782,621	
うち、実行に係る貸付債権の額	444,000	543,701	645,286	736,438	
うち、謝絶に係る貸付債権の額	2,925	3,858	4,207	4,235	
うち、審査中の貸付債権の額	24,914	19,301	14,164	17,673	
うち、取下げに係る貸付債権の額	14,824	20,744	21,755	24,273	
うち、信用保証協会等による債務の保証を受けていた貸付債権のうち実行に係る貸付債権の額	117,185	144,292	172,530	198,216	
うち、信用保証協会等による債務の保証を受けていた貸付債権のうち謝絶に係る貸付債権の額	1,230	1,595	1,728	1,743	

### （別表2）貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数

〔債務者が中小企業者である場合〕

（単位：件）

	平成21年 12月末	平成22年 3月末	平成22年 6月末	平成22年 9月末	平成22年 12月末
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数	1,188	4,552	8,331	11,878	15,667
うち、実行に係る貸付債権の数	331	3,510	6,847	10,323	13,840
うち、謝絶に係る貸付債権の数	0	27	40	85	126
うち、審査中の貸付債権の数	838	795	1,078	904	987
うち、取下げに係る貸付債権の数	19	220	366	566	714
うち、信用保証協会等による債務の保証を受けていた貸付債権のうち実行に係る貸付債権の数	163	1,865	3,628	5,448	7,454
うち、信用保証協会等による債務の保証を受けていた貸付債権のうち謝絶に係る貸付債権の数	0	18	21	50	68

	平成23年 3月末	平成23年 6月末	平成23年 9月末	平成23年 12月末	平成24年 3月末
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数	19,836	24,300	28,293	32,254	
うち、実行に係る貸付債権の数	17,618	21,937	26,109	29,963	
うち、謝絶に係る貸付債権の数	161	217	231	237	
うち、審査中の貸付債権の数	1,241	1,079	805	833	
うち、取下げに係る貸付債権の数	816	1,067	1,148	1,221	
うち、信用保証協会等による債務の保証を受けていた貸付債権のうち実行に係る貸付債権の数	9,547	11,922	14,241	16,380	
うち、信用保証協会等による債務の保証を受けていた貸付債権のうち謝絶に係る貸付債権の数	90	122	129	132	

（注）1. 別表1から別表2の各欄には、法の施行日（平成21年12月4日）から各期末までの累積額および累積件数を記載しております。

2. 別表1に記載の額は、単位未満の端数を切り捨てて表記しております。



## 第6 法第5条に基づく措置の実施状況（別表3及び別表4）

### （別表3）貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額 〔債務者が住宅資金借入者である場合〕

（単位：百万円）

	平成21年 12月末	平成22年 3月末	平成22年 6月末	平成22年 9月末	平成22年 12月末
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額	1,649	4,829	7,281	9,774	12,217
うち、実行に係る貸付債権の額	75	2,490	4,608	6,858	8,778
うち、謝絶に係る貸付債権の額	0	1	10	22	132
うち、審査中の貸付債権の額	1,483	1,431	1,220	1,035	1,108
うち、取下げに係る貸付債権の額	90	906	1,442	1,858	2,197

	平成23年 3月末	平成23年 6月末	平成23年 9月末	平成23年 12月末	平成24年 3月末
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額	15,447	18,850	20,840	22,390	
うち、実行に係る貸付債権の額	10,908	13,642	15,664	17,335	
うち、謝絶に係る貸付債権の額	165	263	370	430	
うち、審査中の貸付債権の額	1,678	1,429	995	574	
うち、取下げに係る貸付債権の額	2,694	3,514	3,810	4,050	

### （別表4）貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数 〔債務者が住宅資金借入者である場合〕

（単位：件）

	平成21年 12月末	平成22年 3月末	平成22年 6月末	平成22年 9月末	平成22年 12月末
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数	144	452	693	930	1,151
うち、実行に係る貸付債権の数	8	240	448	662	842
うち、謝絶に係る貸付債権の数	0	1	4	6	14
うち、審査中の貸付債権の数	127	139	120	101	101
うち、取下げに係る貸付債権の数	9	72	121	161	194

	平成23年 3月末	平成23年 6月末	平成23年 9月末	平成23年 12月末	平成24年 3月末
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数	1,442	1,751	1,941	2,084	
うち、実行に係る貸付債権の数	1,051	1,311	1,512	1,666	
うち、謝絶に係る貸付債権の数	17	24	30	36	
うち、審査中の貸付債権の数	148	132	87	55	
うち、取下げに係る貸付債権の数	226	284	312	327	

（注）1. 別表3から別表4の各欄には、法の施行日（平成21年12月4日）から各期末までの累積額および累積件数を記載しております。

2. 別表3に記載の額は、単位未満の端数を切り捨てて表記しております。

以 上