

中小企業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「中小企業金融円滑化法」という。）第7条第1項の規定に基づき、同法第4条から第6条までの規定に基づいてとった措置の詳細に関する事項を下記のとおりお知らせいたします。

記

1 地域金融の円滑化に対する取組方針の概要

地域金融の円滑化に対する取組方針

1. 基本方針

- (1) 当行は、地域金融の円滑化を最も重要な社会的役割のひとつとして位置づけ、お客さまからのご融資のお申込みや、ご融資のご返済に係る条件変更等のお申込みを受けた場合には、当行の業務の健全かつ適切な運営の確保に留意しつつ、できる限り柔軟な対応に努めます。
- (2) 当行は、ご融資の判断にあたり、お客さまの決算内容や財産および収入等の検討に加え、お客さまの販売力・技術力・成長性等の事業特性や事業の将来性・将来の見通し等の検討を適切かつ十分に行います。ご融資の条件についてはお客さまの実情に応じ検討を行います。
- (3) 当行は、お客さまからの経営相談に対し真摯に話し合いを行い、ご要望があれば経営改善計画の策定など積極的な支援を行います。
- (4) 当行は、お客さまからの経営相談やご融資に係るご相談・お申込みに対して、真摯かつ十分な対応を行うために全営業店にご融資相談窓口を設置します。また、金融円滑化管理委員会を設置するなど円滑な地域金融を進めるための態勢を整備します。
- (5) 当行は、お客さまからのご融資に係るお申込み事項に対する契約内容や結論に至った理由について、できる限り丁寧な説明を行います。
- (6) 当行は、お客さまからのお問い合わせ・ご相談・ご要望・苦情等について、適切かつ十分な対応に努めます。

2. 中小企業や個人事業主のお客さまからのお申込みに対する取組方針

- (1) 当行は、中小企業や個人事業主のお客さまからご融資のご返済に係る条件変更等のお申込みを受けた場合には、お客さまの事業の改善や再生の可能性、他の金融機関等とお取引状況その他の状況を勘案し、適切な条件変更等の対応に努めます。
- (2) 当行は、お客さまの経営改善に向けて真摯に話し合いを行います。またお客さまからのご要望があれば、経営改善計画の策定や経営改善に向けた取組の支援を行います。
- (3) 当行は、事業再生ADR手続の実施を依頼するか否かの確認があった場合、または株式会社企業再生支援機構が支援を決定したお客さまに対して有する債権に対して同機構から債権買取等の求めがあった場合には、お客さまの事業の改善や再生の可能性その他の状況を勘案し、適切な対応に努めます。
- (4) 当行は、守秘義務を遵守し、お客さまの同意を前提に、お客さまがご利用している他の金融機関、信用保証協会、中小企業再生支援協議会等と緊密な連携を図り、お客さまからのお申込みに対して円滑な対応を行います。

3. 住宅資金借入をご利用のお客さまからのお申込みに対する取組方針

- (1) 当行は、住宅資金借入をご利用のお客さまからお借入のご返済に係る条件変更等のお申込みを受けた場合には、お客さまの財産および収入の状況、他の金融機関等とお取引状況その他の状況を勘案し、適切な条件変更等の対応に努めます。
- (2) 当行は、守秘義務を遵守し、お客さまの同意を前提に、お客さまがご利用している他の金融機関、独立行政法人住宅金融支援機構等と緊密な連携を図り、お客さまからのお申込みに対して円滑な対応を行います。

地域金融の円滑化に対する体制の概要

当行では、地域金融の円滑化を進めるため、以下のとおり体制を整備しております。

(1) 「地域金融の円滑化に対する取組方針」の制定

取締役会は、地域金融の円滑化を進めるため、「地域金融の円滑化に対する取組方針」(以下「金融円滑化管理方針」という。)を制定いたしました。当行は、今後も「地域とともに」という基本方針のもと、お客さま第一主義の経営理念をさらに高め、地域金融機関として、地域経済の活性化・発展のため、金融の円滑化に積極的に努めてまいります。

(2) 「金融円滑化管理規程」の制定

取締役会は、金融円滑化管理方針に則り、金融円滑化管理に関する取り決めに明確に定め、金融円滑化管理態勢の整備・確立を図り、適切なりスク管理態勢の下、円滑な地域金融を進めるため、「金融円滑化管理規程」及び「金融円滑化管理マニュアル」を制定し、行員に周知・徹底しております。

(3) 「金融円滑化管理委員会」の設置

取締役会は、総合企画本部長(取締役常務執行役員)を委員長とする「金融円滑化管理委員会」を設置し、金融円滑化管理態勢全般の整備を行っております。金融円滑化管理委員長(以下「委員長」という。)は、金融円滑化に対する営業店および本部関係部門の実施施策、実施状況および対応状況の適切性や十分性の検証を行い、適宜取締役会に報告いたします。

(4) 「金融円滑化管理責任者」の配置

取締役会は、審査本部長(取締役常務執行役員)を「金融円滑化管理責任者」(以下「管理責任者」という。)に任命し、金融円滑化管理態勢の整備、実効性の確保に努めます。管理責任者は、金融円滑化に対する態勢整備の状況、施策の実施状況および実効性・問題点等の検証結果を、適宜金融円滑化管理委員会へ報告・協議するとともに、必要に応じて取締役会へ報告いたします。

(5) 「金融円滑化管理部門」の設置

金融円滑化に対する取組を遂行するための管理部門として本部関係部室を「金融円滑化管理部門」とし、各部室長が金融円滑化管理者(以下「管理者」という。)としてその任にあたります。

(6) 「金融円滑化推進部門」の設置

金融円滑化に対する取組の実施を推進するために、本部関係部および全営業店を「金融円滑化推進部門」とし、各店舗長が管理者としてその任にあたります。

(7) 「相談窓口」の設置

全ての営業店に「ご融資相談窓口」を設置し、管理者(営業店長)のもと、融資相談担当者を配置して、お客さまからのご相談等にお応えしてまいります。

本部においても、とくぎんローンセンターに「住宅資金借入者からの金融円滑化に関するご相談窓口」、お客さま相談室に「金融円滑化に関する苦情相談窓口」を設置し、お客さまからのご相談にお応えしてまいります。

2 融資条件の変更等のお申込みに対する対応状況を適切に把握するための体制の概要

(1) 各営業店では、お客さまから融資条件の変更等のご相談やお申込みがあった場合は、その内容を専用の帳票等に全て正確に記録・保管し、進捗管理を行うとともに、速やかな対応に努めます。

(2) 管理者(営業店長)は、受付したご相談・お申込み案件が漏れなく記録されている事を検証し、案件の進捗管理を徹底することで、案件の諾否・実行が長期化しお客さまにご迷惑がかからないよう努めます。

(3) 融資条件変更等のお申込み内容に対して、条件を付けさせていただく場合や、お断りする場合には、その内容をできる限り速やかにお客さまにお伝えいたします。また、その理由について、これまでのお取引内容やお客さまの知識、経験等を総合的に勘案しつつ、お客さまのご理解とご納得が得られるように十分に説明させていただきます。

(4) 管理者(営業店長)は、定期的に融資条件変更等の受付状況、進捗状況、諾否および実行の状況、謝絶または取り下げた案件の概要等を取りまとめ、本部担当部門(審査部・営業企画部・営業店統括部)へ報告を行います。

(5) 本部担当部門は、各営業店からの報告内容を取りまとめ、定期的に管理責任者に報告を行います。

(6) 管理責任者は、本部担当部門からの各種調査報告に基づき、金融円滑化管理の状況を検証し、必要に応じて金融円滑化管理部門・推進部門に対して指導を行います。また、その検証・指導等の内容について適宜金融円滑化管理委員会へ報告いたします。

- (7) 委員長は、金融円滑化への対応状況等の報告内容を検証し、取締役会へ報告の上、中小企業金融円滑化法で定められた事項について定期的に公表いたします。また、取組状況について改善が必要と判断する場合には、改善実施を指示するとともに、必要に応じて、金融円滑化管理委員会の審議結果を取締役に報告し承認を得ます。
- (8) 取締役会は、各種報告内容を検証し、必要に応じて、委員長および管理責任者に対して、体制の見直し等を指示します。

3 融資条件の変更等に係る苦情相談を適切に行うための体制の概要

(1) 営業店における苦情相談窓口

各営業店においては、「ご融資相談窓口」にて融資条件変更等に係る苦情相談を受付し、融資相談担当者および管理者（営業店長）が、本部関係部と連携して、迅速かつ適切に対応してまいります。

(2) 本部における苦情相談窓口

本部においては、とくぎんローンセンター内の「住宅資金借入者からの金融円滑化に関するご相談窓口」および、お客さま相談室内の「金融円滑化に関する苦情相談窓口」にて融資条件変更等に係る苦情相談を受付し、各営業店および本部関係部と連携して、迅速かつ適切に対応してまいります。

(3) 苦情相談を適切に行うための方策

- ・各営業店および本部にて受付した融資条件変更等に係る苦情等については、全て本部（お客さま相談室）に報告するとともに、その内容を記録・保管いたします。
- ・本部（お客さま相談室）は、営業店および本部関連部室と連携し、問題の解決に努めるとともに、融資条件変更等に係る苦情相談の内容等を管理責任者に報告いたします。
- ・管理責任者は、融資条件変更等に係る苦情相談の内容等を検証し、適宜委員長に報告するほか、必要に応じて金融円滑化管理委員会にて、対応策・再発防止策について協議し、その内容を踏まえて、金融円滑化管理部門および推進部門に対して指示・指導を行います。
- ・委員長および管理責任者は、融資条件変更等に係る苦情相談の状況等を、定期的に取締役会に報告いたします。
- ・取締役会は、委員長および管理責任者からの報告内容を検証し、必要に応じ委員長および管理責任者に対し、対応策等の指示・指導を行います。

4 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

(1) 当行は、お客さま第一主義の経営理念の下、お客さまとの長年のお取引関係の中で蓄積した情報等を活用し、経営改善および再生支援を行うことを通じて、地域の中小企業金融の円滑化を進めてまいります。

(2) 営業店は、お客さまから依頼を受けた場合は、本部関係部室と連携してコンサルティング機能を発揮し、経営改善計画の策定についてサポートいたします。また、継続的に経営改善計画の進捗状況を確認しつつ、必要に応じて経営改善計画の修正を助言するなど、きめ細やかな対応を行ってまいります。

(3) 本部においては、経営改善・再生支援の専担部署として審査部が、ビジネスマッチングやM & A等の経営相談については法人ビジネスセンターが所管し、各営業店をサポートするとともに、必要に応じて直接お客さまのサポートをいたします。

(4) 営業店および本部は、事業再生ADR解決事業者、(株)企業再生支援機構、中小企業再生支援協議会、信用保証協会等の外部機関と連携を図り、様々な再生スキームを活用してお客さまの再生支援に取り組んでまいります。

(5) 本部関係部室は、お客さまからの経営相談および経営改善支援を適切に行う体制を確保し、充実を図っていくために、行員に対する指導・研修を行い、その能力向上に努めてまいります。

(6) 本部関係部室は、経営改善支援等に関する取組状況を必要に応じて随時、取締役会等に報告いたします。

(7) 取締役会は、適切な体制の確保・充実のために、必要に応じて指示・指導を行ってまいります。

(8) また、経営改善支援等の取組状況については、地域密着型金融への取組として、その状況を公表いたします。

融資条件の変更等のお申込みに対する対応状況

5 法第4条に基づく措置の実施状況（別表1から別表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	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	平成24年 6月末	平成24年 9月末
貸付の条件の変更等の 申込みを受けた貸付債 権の額	11,219	37,130	66,206	92,071	125,073	154,073	190,041					
うち、実行に係る 貸付債権の額	4,164	23,897	58,121	81,624	115,532	144,516	176,799					
うち、謝絶に係る 貸付債権の額	0	1,350	1,974	2,904	2,936	3,131	3,291					
うち、審査中の 貸付債権の額	6,969	11,451	2,798	3,964	2,579	2,155	5,453					
うち、取下げに係る 貸付債権の額	83	431	3,311	3,577	4,024	4,269	4,497					
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	235	2,430	4,790	6,944	9,528	12,406	15,148					
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	14	38	78	101	113	118					

(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	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	平成24年 6月末	平成24年 9月末
貸付の条件の変更等の 申込みを受けた貸付債 権の数	263	813	1,433	1,951	2,663	3,398	4,189					
うち、実行に係る貸 付債権の数	91	613	1,226	1,770	2,420	3,120	3,860					
うち、謝絶に係る貸 付債権の数	0	24	40	64	67	74	84					
うち、審査中の貸付 債権の数	169	146	115	55	101	120	154					
うち、取下げに係る 貸付債権の数	3	30	52	62	75	84	91					
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	34	227	409	562	723	927	1,149					
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	1	5	13	15	17	20					

6 法第5条に基づく措置の実施状況（別表3から別表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	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	平成24年 6月末	平成24年 9月末
貸付の条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額	438	1,571	2,262	2,793	3,418	3,782	4,336					
うち、実行に係る貸付債権の額	7	648	1,191	1,531	1,973	2,341	2,723					
うち、謝絶に係る貸付債権の額	0	83	243	370	550	643	681					
うち、審査中の貸付債権の額	404	695	421	367	313	158	271					
うち、取下げに係る貸付債権の額	26	144	406	524	580	639	660					

（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	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	平成24年 6月末	平成24年 9月末
貸付の条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数	25	116	172	221	277	311	346					
うち、実行に係る貸付債権の数	1	39	87	118	155	187	215					
うち、謝絶に係る貸付債権の数	0	6	18	31	45	55	59					
うち、審査中の貸付債権の数	23	57	36	31	31	17	17					
うち、取下げに係る貸付債権の数	1	14	31	41	46	52	55					

以上