

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

- 第1 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 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 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 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)

## 第1 中小企業金融円滑化法第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

- (1)お客様からの条件変更等に関するご相談に対しては、お客様の状況に応じて、適切な説明に努めてまいります。
- (2)中小企業等のお客様の経営改善に関するご相談に対しては、経営再建計画の策定に向けて真摯に協議し、経営再建計画策定の支援に努めてまいりますとともに、経営再建計画の実施状況について、継続的に業況等を確認し、再びご相談等を受けた場合にも、真摯に対応いたします。
- (3)お客様からの条件変更等に関するお申込みに対しては、真摯に対応し可能な限り迅速に取り組んでまいります。
- (4)他の金融機関と取引のあるお客様については、お客様の同意の下、条件変更等に関し、当該金融機関と連携を図るよう努めてまいります。
- (5)お客様の条件変更等について、事業再生ADRや地域経済活性化支援機構等から協力依頼を受けた場合には、これら外部機関と連携を図り、依頼に応じるよう努めてまいります。
- (6)お客様が過去に条件変更等を行ったことがあることのみを理由にお申込みをお断りすることなく、お客様の状況に応じて、真摯に対応いたします。
- (7)お客様からの条件変更等に関するお申込みにお応えできない場合は、その理由について具体的かつ丁寧にご説明いたします。
- (8)お客様からの条件変更等に関する苦情相談については、一元的に管理し、適切に対応してまいります。
- (9)上記のお客様との対応内容については、これを記録、保管してまいります。

## 第2 中小企業金融円滑化法第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に関する事項

当社は、上記措置の実施の状況を把握するため、以下のとおり体制を整備しております。

### (1)取締役会

取締役会は、定期的に又は必要に応じ随時、金融円滑化の遂行状況に関する報告等を受け、金融円滑化の対応の有効性及びその管理状況を検証し、必要に応じ見直しを指示してまいります。

### (2)金融円滑化推進室

平成21年12月4日付で金融円滑化に向けた全社的な取組みを強化するため、業務企画部内に金融円滑化推進室を設置いたしました。

金融円滑化推進室は、金融円滑化を遂行するため、条件変更等の申込みに対する対応方針の企画及び立案を行うとともに、各担当拠点における条件変更等の対応状況を把握し、取締役会へ報告します。

### (3)お客様相談センター

東京及び大阪にお客様相談センターを設置し、お客様からの条件変更等のご相談をお受けし、迅速、適確に担当拠点へ取次ぎをいたします。

### (4)金融円滑化管理責任者

取締役の中から選任された金融円滑化管理責任者が、金融円滑化管理全般を統括する責任者として、必要に応じ、金融円滑化管理方針及び具体的な方策の見直し等を金融円滑化推進室に指示し、金融円滑化管理態勢の整備・確立に努めてまいります。

### (5)金融円滑化対応責任者・金融円滑化対応リーダー

東京及び大阪に金融円滑化対応責任者を置き、担当する拠点の条件変更等の対応全般を統括する責任者とします。

各金融円滑化対応責任者は、担当する拠点の金融円滑化対応リーダーを指名し、緊密な連携の下、以下の対応に努めてまいります。

- ①条件変更等に対する適切な審査体制の確保
- ②経営相談・経営指導及び経営改善に関する支援の適切性の確保
- ③条件変更等の相談・申込みに対する説明の適切性・十分性の確保
- ④条件変更対応に係る報告体制及び本部管理部門との連携の確保

### 第3 中小企業金融円滑化法第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

当社は、お客様からの条件変更等に係る要望・苦情等の窓口として、東京及び大阪に相談室を設置しております。

### 第4 中小企業金融円滑化法第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

当社は、中小企業等のお客様の経営改善に関するご相談に真摯に対応し、経営再建計画策定の支援に努めてまいります。

また、ご相談の内容等に応じては、企業再生に係る専門部署である企業再生部との連携を図り対応してまいります。

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	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	平成24年 12月末	平成25年 3月末	平成25年 6月末	平成25年 9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	6,807	21,017	29,144	35,637	50,809	64,035	81,185	106,701	133,197	143,228	155,055	166,834	175,548	182,713	182,713	182,713
うち、実行に係る貸付債権の額	2,043	11,772	23,425	30,151	36,919	50,550	61,913	83,470	108,725	121,339	132,711	144,758	153,862	160,944	162,090	162,090
うち、謝絶に係る貸付債権の額	0	471	2,559	3,643	4,372	5,501	6,097	9,197	13,513	13,859	14,081	14,081	14,998	15,058	15,067	15,067
うち、審査中の貸付債権の額	4,764	8,562	2,948	1,630	8,829	3,259	8,336	9,186	5,896	2,608	2,834	2,543	1,217	1,162	0	0
うち、取下げに係る貸付債権の額	0	211	211	211	687	4,724	4,838	4,846	5,062	5,421	5,427	5,450	5,469	5,548	5,555	5,555

(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	平成24年 12月末	平成25年 3月末	平成25年 6月末	平成25年 9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	96	406	612	804	1,043	1,297	1,544	1,734	1,939	2,166	2,389	2,604	2,761	2,885	2,885	2,885
うち、実行に係る貸付債権の数	11	206	498	678	841	1,098	1,305	1,518	1,674	1,907	2,108	2,338	2,494	2,621	2,653	2,653
うち、謝絶に係る貸付債権の数	0	17	52	62	86	104	113	139	155	161	167	167	185	188	190	190
うち、審査中の貸付債権の数	85	179	58	60	105	79	108	56	81	64	78	62	44	36	0	0
うち、取下げに係る貸付債権の数	0	4	4	4	11	16	18	21	29	34	36	37	38	40	42	42

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	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	平成24年 12月末	平成25年 3月末	平成25年 6月末	平成25年 9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	780	4,884	8,107	10,944	13,243	15,111	16,869	18,396	20,426	22,012	23,143	23,954	24,692	25,679	25,679	25,679
うち、実行に係る貸付債権の額	13	3,018	6,247	9,440	11,684	13,715	15,317	16,861	18,671	20,308	21,643	22,468	23,231	24,063	24,425	24,425
うち、謝絶に係る貸付債権の額	0	67	379	518	557	710	771	796	872	918	954	971	1,017	1,023	1,024	1,024
うち、審査中の貸付債権の額	766	1,725	1,396	876	868	549	634	583	724	604	363	330	219	363	0	0
うち、取下げに係る貸付債権の額	0	72	84	108	132	135	145	154	156	181	182	183	223	229	229	229

(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	平成24年 12月末	平成25年 3月末	平成25年 6月末	平成25年 9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	96	492	796	1,120	1,396	1,629	1,831	2,017	2,251	2,433	2,549	2,652	2,743	2,843	2,843	2,843
うち、実行に係る貸付債権の数	2	320	639	976	1,242	1,483	1,672	1,873	2,072	2,278	2,401	2,504	2,597	2,691	2,725	2,725
うち、謝絶に係る貸付債権の数	0	5	23	36	42	53	61	64	72	77	80	83	88	89	90	90
うち、審査中の貸付債権の数	94	161	124	97	98	78	82	62	88	57	46	42	31	35	0	0
うち、取下げに係る貸付債権の数	0	6	10	11	14	15	16	18	19	21	22	23	27	28	28	28