

平成 23 年 11 月 14 日

愛媛銀行

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

当行は、当該措置の実施に対して、役職員全員が周知・理解し、遵守する指針として、「金融円滑化に関する方針」および金融円滑化が適切に実施されることを確保するために「金融円滑化管理方針」を定めています。

1. 「金融円滑化に関する方針」の概要

(1) 当行の原点である「無尽」「相互扶助」の精神に基づき、第 13 次中期経営計画における「最初に相談される銀行」という愛媛銀行ブランドの確立を目指して、金融円滑化への取組みを強化していくことを表明しています。

(2) 基本方針については以下の内容を定めています。

- a. 関係法令、本方針および当行の諸規程に従い、お客様からのご相談・ご要望には真摯に、かつ丁寧に対応します。
- b. お客様からの新たな融資の申込みに対しては、借入れ条件の変更等の前後にかかわらず、お客様の経営実態や特性及びその事業の実情・将来像等に応じて客観的・合理的かつ適切な判断を行い、できる限りその資金需要に対応します。
- c. お客様からの借入れ条件の変更等に関するご相談があった場合には、お客様ごとの状況を十分に把握した上で、財務内容（財産の状況）や収支に応じた適切かつ迅速な対応を行い、できる限り柔軟に必要な措置をとるよう努めます。
- d. お客様からの融資相談や返済条件の変更等に関する申込み内容については、その内容の記録を徹底します。また、条件変更等に条件を付す場合または諾否の結果を回答する際には、可能な限り迅速かつ丁寧に具体的な説明を行い、その記録・保存に努めることで、進捗管理を徹底します。
- e. お客様からの経営相談や経営指導、並びに経営改善に関する支援に対して、膝詰めで親身にかつ適切に対応し、その取組みへの態勢の充実と役職員の能力向上に努めます。そして、借入れ条件の変更等の措置をとった後においても、経営改善計画の策定または、そのモニタリングを適切に行うとともに、必要に応じて、助言するよう努めます。
- f. お客様からの新規融資や条件変更のお申込み等にかかるお問い合わせ、相談、要望および苦情については、真摯にかつ誠実な姿勢で対応し、さらなる改善に努めます。

2. 「金融円滑化管理方針」の概要

「金融円滑化に関する方針」に基づき、金融円滑化管理に関する取締役会及び取締役の責任と役割、取締役会等の役割において、当該措置の実施が適切に行われるための内部規程・組織体制の整備、具体的取組方針、報告・承認態勢の整備や評価・改善活動について、以下の内容を定めています。

(1) 「金融円滑化管理方針」の内容

a. 本方針制定の目的

健全な事業を営む顧客の事業活動の円滑な遂行およびこれを通じた雇用の安定ならびに住宅資金借入者の生活の安定に資することを目的としています。

b. 定義

「金融円滑化」「金融円滑化管理」を定義しています。

c. 取締役会及び取締役の責任と役割

取締役会、取締役、金融円滑化管理全般を統括する担当取締役の役割と責任について定めています。

d. 内部規程・組織体制の整備

取締役会等の責任と役割として、本方針に則り、以下の内部規程を定め、体制を整備しています。

(a) 取締役会等は、金融円滑化管理態勢を整備・確立するために内部規程の制定を指示し、金融円滑化管理方針と合致することを確認した上で承認し、組織内に周知することを定めています。

(b) 取締役会等は、金融円滑化管理責任者を配置し、その責任および権限・役割を明確にし、内部規程等を周知させ、遵守させる態勢を整備することを定めています。

(c) 取締役会等は、金融円滑化管理責任者を通じて、金融円滑化に関する業務を遂行する担当者を配置し、金融円滑化管理の実効性を確保する態勢を整備することを定めています。

e. 具体的取組方針

「金融円滑化に関する方針」の基本方針に則り、金融円滑化管理の実効性を確保する態勢を整備・確保する具体的な取組方針を定めています。

f. 報告・承認態勢の整備

(a) 取締役会等は、金融円滑化管理責任者を通じて、金融円滑化における実施状況を報告または承認を求めさせる態勢を整備することを定めています。

(b) 取締役会等は、内部監査部門に金融円滑化管理について監査すべき事項を特定させ、内部監査実施要領や内部監査計画を策定させることを定めています。

(c) 取締役会等は、金融円滑化管理責任者から監査役へ直接報告させる態勢を整備することを定めています。

g . 金融円滑化管理の評価・改善活動

- (a) 取締役会等は、監査役監査、内部監査、および外部監査の結果に基づき、金融円滑化管理の状況を的確に分析し、その実効性の評価を行った上で、検証、改善活動を行うことを定めています。
- (b) 取締役会は、改善の実施について、その進捗状況を定期的に又は必要に応じて随時検証し、適時適切にフォローアップを図る態勢を整備することを定めています。

3. 当該措置に係る体制の概要

(1) 中小企業等金融円滑化推進委員会の設置

本部内に審査部担当取締役を委員長として、審査第一部を統括部署とする、「中小企業等金融円滑化推進委員会」を設置し、全行をあげて組織横断的に金融円滑化への取組みを強化しています。

(2) 本部組織の設置

中小企業等金融円滑化推進委員会の統括部署である審査第一部内に専門部署として「金融円滑化推進室」を設置し、関係部署と連携して、営業店への周知・指導を行うなど、基本方針に沿った、実効性のある取組みを推進しています。

(3) 責任者・担当者の配置

本部において金融円滑化管理責任者、管理担当者を配置しています。営業店においては、金融円滑化対応責任者および対応担当者を配置することにより、実効性のある取組みを行っています。

4. 金融円滑化法（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）施行前における対応措置と比較して、今般追加した主な対応

- (1) 従来から同法の主旨に沿った取組みを職員に周知・実施しています。今回、あらためて、方針、管理方針、規程、マニュアル内に同法の主旨に基づく対応を明記することで、より組織全体に浸透し、実効性が高まる対応に努めています。
- (2) 今回策定した方針等は、従来の当行諸規程と比較して、よりお客様への対応姿勢の重要性を明記し、これを役職員に周知徹底しています。特にお客様への説明責任については、融資契約時の説明に加えて、返済条件等の変更に関する申込みや相談、または、その諾否の内容説明においても、融資契約時以上に親身に、かつ丁寧に、お客様の理解と納得を得られる説明に努めています。そして、当初お申込時点からの申込内容や諾否の回答に至るまでの説明内容については、記録・保存することの必要性も明記し、お客様により真摯で、かつ丁寧にわかりやすく、加えて迅速な対応に努めています。
- (3) お客様からの融資相談に対する対応状況の把握においては、従来からその対応状況を把握する態勢としていますが、同法の主旨に則り、返済条件の変更等の申込

みに対する対応状況について、より具体的に、かつ頻度を上げて、経営陣に報告し、必要に応じて適切な措置が取れる態勢をとっています。

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

1. 当行は、「金融円滑化に関する方針」「金融円滑化管理方針」等の諸規程に基づき、金融円滑化の実施状況を適切に把握・報告する体制を整備しています。

(1) 営業店における責任者・担当者の配置

金融円滑化対応責任者（部店長）および対応担当者（役席者）を配置することにより、営業店における金融円滑化の実施状況を適切に把握する態勢を整備しています。

(2) 本部審査第一部内に「金融円滑化推進室」を設置し、営業店の金融円滑化の推進状況をモニタリングする態勢を整備しています。

(3) 金融円滑化管理担当者（審査第一部長）は、金融円滑化管理責任者からの指示に基づき、金融円滑化推進室または関係業務部門（営業推進部門、リスク管理部門、内部監査部門）および営業店等に対し、各部署における金融円滑化の状況を管理する態勢を整備しています。

(4) 金融円滑化管理責任者（審査部担当取締役）は、金融円滑化管理担当者、金融円滑化推進室または関係業務部門を通じて、金融円滑化の状況を報告させ、定期的に又は必要に応じて随時、取締役会等や監査役に報告する態勢を整備しています。

(5) 金融円滑化の実施状況の把握・監督・指導・評価などに関して、金融円滑化管理責任者が必要と認めた場合、「中小企業等金融円滑化推進委員会」を開催し、協議を行い、また金融円滑化に係る実施状況を取締役会等および監査役へ報告する態勢を整備しています。

2. 当行は、「金融円滑化に関する方針」「金融円滑化管理方針」等の諸規程に基づき、お客様から新規融資や貸付条件の変更等の相談・申込みを受けた場合には、その対応の実態について具体的に記録・保存することとしています。

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

1. 返済条件変更等に係る苦情相談窓口の設置

「金融円滑化推進室」内に「返済条件変更等に係る苦情相談受付窓口」を設置し、管理担当部署である、審査第一部・審査第二部・個人ローン部と連携して、お客様からの苦情・相談に対し、迅速かつ丁寧に対応できるよう努めています。

なお、営業店においては、部店長を責任者、部店長が指名する者を説明担当者として、お客様からの苦情、相談に直接対応しています。

- ・「返済条件変更等に係る苦情相談窓口」専用フリーダイヤル
0120-27-1177（平日9：00～17：00対応）

2. 相談窓口およびフリーダイヤルの設置

苦情以外の相談においても、融資相談窓口を以下のとおり設置し、幅広くお客様からの相談を受付ける体制を整備しています。

- (1) 平日の融資相談窓口等：全営業店の融資窓口（通常の営業時間）
- (2) 本部審査第一部「金融円滑化推進室」内にフリーダイヤルを設置、
また、お客様からのお問い合わせ専用のフリーダイヤルにおいても金融円滑化に関する相談が選択できるよう対応しています。
 - ・ 金融円滑化に係る相談専用フリーダイヤル 0120-22-0576
事業者の方のお借入に関するご相談は3番を選択
住宅ローンのご返済に関するご相談は4番を選択
- (3) 休日の融資相談窓口：ポーチェ重信、ポーチェ松前、各ローンセンター
（通常の営業時間）に設置しています。

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

- 1. 当行は、「金融円滑化に関する方針」「金融円滑化管理方針」等の諸規程に基づき、経営相談・経営指導および経営改善計画の策定支援等の取組みについて、中小・零細企業等の特色を踏まえてきめ細かな以下のような支援を適切に行うこととしています。
 - (1) 継続的な企業訪問等を通じて企業の技術力・販売力や経営者の資質といった定性的な情報を含む経営実態の十分な把握と債権管理に努める。
 - (2) きめ細かな経営相談、経営指導、経営改善計画の策定支援等を通じて積極的に企業・事業再生に取り組む。
 - (3) ビジネスマッチングやM&Aに関する情報等、当該金融機関の情報機能やネットワークを活用した支援に取り組む。
 - (4) ライフサイクル（創業・新事業支援・経営改善支援・事業再生・事業承継）に応じた各段階においてきめ細かい支援に取り組む。
 - (5) 事業価値を見極める融資手法をはじめ中小企業に適した資金供給手法の徹底に取り組む。
 - (6) コンサルティング機能の発揮に際し、中小企業者の経営課題を把握・分析した上で、適切な助言などにより中小企業者自身の課題認識を深めつつ主体的な取組みを促し、同時に、最適なソリューション（経営課題を解決するための方策）を提案・実行する。

2. 「感性価値創造推進室」の取組み強化

当行は平成 21 年 5 月に本部内に「感性価値創造推進室」を設置し、中小企業者の商品開発など経営上の悩みや課題に対して、外部の専門家と連携し解決にあたっています。また、販路拡大についてもビジネスマッチングを開催するなど、同法の主旨に基づいた経営相談、経営指導等の取組みをさらに強化していきます。

第 5 法第 4 条に基づく措置の実施状況 (詳細は別添のとおり)

第 6 法第 5 条に基づく措置の実施状況 (詳細は別添のとおり)

以上

第5 法第4条に基づく措置の実施状況

(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
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額	11,661	48,882	86,061	118,781	152,575	190,002	221,830	259,291				
うち、実行に係る貸付債権の額	6,568	37,213	72,916	101,303	132,562	167,166	197,825	234,828				
うち、謝絶に係る貸付債権の額	0	1,313	4,472	7,305	9,669	12,394	13,098	14,891				
うち、審査中の貸付債権の額	5,055	8,992	5,956	6,968	6,436	6,433	6,134	4,682				
うち、取下げに係る貸付債権の額	37	1,364	2,715	3,202	3,907	4,009	4,772	4,888				
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	372	4,101	7,500	11,703	15,670	20,645	23,867	28,276				
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	223	775	1,521	1,736	2,036	2,156	2,417				

第5 法第4条に基づく措置の実施状況

(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
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数	388	2,054	3,384	4,610	5,990	7,452	8,716	9,852				
うち、実行に係る貸付債権の数	139	1,414	2,669	3,769	4,944	6,370	7,533	8,655				
うち、謝絶に係る貸付債権の数	0	67	236	365	469	581	636	716				
うち、審査中の貸付債権の数	245	497	331	293	362	275	305	222				
うち、取下げに係る貸付債権の数	4	76	148	183	215	226	242	259				
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	29	429	766	1,124	1,464	1,953	2,281	2,689				
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	29	91	140	175	217	235	269				

第6 法第5条に基づく措置の実施状況

(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
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額	624	4,186	5,977	7,179	7,871	8,658	9,399	10,162				
うち、実行に係る貸付債権の額	2	918	2,290	3,082	3,635	4,414	4,901	5,472				
うち、謝絶に係る貸付債権の額	0	334	1,282	1,778	2,149	2,358	2,432	2,685				
うち、審査中の貸付債権の額	584	2,412	863	677	421	220	349	289				
うち、取下げに係る貸付債権の額	37	520	1,540	1,641	1,665	1,665	1,715	1,715				

第6 法第5条に基づく措置の実施状況

(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
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数	44	302	441	533	595	653	707	759				
うち、実行に係る貸付債権の数	1	63	169	242	285	341	379	419				
うち、謝絶に係る貸付債権の数	0	24	99	132	154	174	181	195				
うち、審査中の貸付債権の数	40	182	67	43	36	18	22	20				
うち、取下げに係る貸付債権の数	3	33	106	116	120	120	125	125				