

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に関する事項

平成23年6月6日に改正した「金融円滑化の基本方針」に則り、金融の円滑化を適切に把握・推進するための組織体制及び対応手法について、「金融円滑化管理規程」を平成23年7月1日に改正しました。その内容については次の通りです。

1. 組織体制

(1) 推進、管理体制

① 金融円滑化推進会議の構成員、本部担当部署、営業店の役割

組織	構成員	役割
金融円滑化推進会議	後記*	
	社長	
	審査担当本部長	統括責任者
	審査担当部署	統括部署。全体の取り纏め、対外報告、中小企業の貸付条件変更等の審査。
	再生支援担当部署	中小企業の事業再生支援。
	営業担当本部長	営業面における統括責任者
	法人営業担当部署	中小企業の経営相談、助言、ビジネスマッチング、中小企業の貸付条件変更等の相談受付。
	個人営業担当部署	住宅資金借入者の条件変更等の相談受付及び審査。
	お客様相談担当部署	苦情、要望の受付及び対応。
営業店	営業店長	金融円滑化推進責任者
	融資担当	金融円滑化推進担当者
ローンプラザ	所長	金融円滑化推進責任者

* 金融円滑化推進会議は、金融円滑化の進捗状況及び問題点を把握し、以下の事項について協議を行う。

- i) 「金融円滑化の基本方針」「金融円滑化管理規程」「金融円滑化管理マニュアル」に基づく、金融円滑化の推進・企画に係る事項
- ii) 金融円滑化関連規程の見直しに関する事項
- iii) 金融円滑化法に基づく公表、当局への報告に関する事項

2. 相談、申込み時の対応

(1) 相談、申込み等の受付体制

① 相談の受付窓口の設置

受付窓口	受付種類
本部	電話専用窓口(受付後各営業店へ引継ぎ)
営業店	中小企業者、住宅資金借入者の条件変更、新規融資
ローンプラザ	住宅資金借入者の条件変更の相談受付及び取次ぎ

- ② 中小企業者の本部相談窓口は、法人営業担当部署とする。
 - ③ 住宅資金借入者の本部相談窓口は、個人営業担当部署とする。
- (2) 交渉記録経過表の作成
- 条件変更に関する相談を受付した場合には、以降の面談内容等を「交渉経過記録表」に記録し保存する。
- (3) 相談、申込み等の受付時に遵守すべき事項
- ① 速やかな検討のうえ回答に努める。
 - ② 守秘義務、個人情報の取扱い、独占禁止法違反行為に留意して対応する。
 - ③ 顧客からの条件変更の申込みを妨げてはならない。
 - ④ 顧客の意思に反して当該申込みを取下げさせてはならない。
- (4) 条件提示、謝絶する場合に留意すべき事項
- ① 条件提示する場合はその内容を速やかに提示し、かつ、これまでの取引経緯や顧客の知識・経験及び財産の状況を踏まえ、顧客の理解と納得を得られるよう十分に説明する。
 - ② 謝絶する場合は、可能な限り根拠を示し、顧客の理解と納得を得られるための説明に努める。なお、この説明は顧客の事情をきめ細かく把握し速やかに対応するとともに、これまでの取引経緯やお客様の知識、経験及び財産の状況に応じて対応する。
- (5) 他金融機関との連携
- ① 中小企業者への対応
- 複数の金融機関から借入を行っている顧客から条件変更の申込みがあった場合は、「顧客の同意」「守秘義務(前記(3).②)」を前提に次の点に留意し対応する。
- ア) 当該金融機関で相互に条件変更に係る情報の確認を行うなど、緊密な連携を図るよう努める。
 - イ) 他金融機関から顧客の条件変更に係る情報について照会を受けた場合は、これに回答するよう努める。
 - ウ) 他金融機関が顧客に対して条件変更に応じたことが確認できたときは、可能な限り条件変更の申込みに応ずるよう努める。
 - エ) 顧客からの委任を受けた代理人弁護士、中小企業再生支援協議会、事業再生ADR解決事業者からの条件変更依頼も上記ア)イ)に準ずる対応とするように努める。
 - オ) 企業再生支援機構、官民再生ファンド等からの債権買取申込み等の依頼については金融円滑化の趣旨を踏まえ、利害関係人と緊密な連携を図るよう努める。

② 住宅資金借入者への対応

- ア) 当該金融機関と緊密な連携を図るように努める。
- イ) 住宅金融支援機構が条件変更に応じたことが確認できた時は、可能な限り条件変更の申し込みに応じるように努める。

3. 審査における対応

- (1) 中小企業者に係る審査は、信用リスクを適切に管理するとともに、金融円滑化の観点から顧客の経営実態や経営改善計画書等を踏まえて、新規融資や条件変更申込みに対し適切な審査を行う。
- (2) 審査にあたり、顧客に条件変更の履歴があることをもって、新規融資や条件変更の申し込みを断らない。
- (3) 条件変更等の相談や申込みへの真摯な対応を通じ、顧客の本質的な経営課題を把握・分析し、事業の持続可能性を適切かつ慎重に見極める。事業継続が困難な場合には、他の取引先への影響や当行の健全性確保なども含めて、慎重に検討し対応する。
- (4) 経営改善が必要な顧客から新規の信用供与の申込みがあった場合は、新規の信用供与による新たな収益機会の獲得や、中長期的な経費削減等が見込まれ、それが顧客の業況や財務等の改善につながることで債務償還能力の向上に資すると判断される場合には、適時適切に新規の信用供与を行うよう努める。
- (5) 住宅資金借入者に係る審査は、顧客の返済負担の軽減に向け、顧客の財産及び収入状況を勘案し適切な審査を行う。

4. 監査体制

内部監査担当部署は、行内における適切な金融円滑化を確保するため、本部担当部署及び営業店に対し監査を行う。監査結果については、当該担当部署や営業店に通知するとともに取締役会に報告する。

5. 報告

本部担当部署は下記の項目を管理集計し、金融円滑化推進会議に報告する。

項 目	管 理	公 表	報 告
条件変更等の申し込みを受付した債権の数及び額	月次	四半期	四半期
内、実行に係る貸付債権の数及び額	月次	四半期	四半期
内、謝絶に係る貸付債権の数及び額	月次	四半期	四半期
内、審査中に係る貸付債権の数及び額	月次	四半期	四半期
内、取下げに係る貸付債権の数及び額	月次	四半期	四半期
申し込みの取下げをした事案の概要	月次	非開示	四半期
申し込みの謝絶をした事案の概要	月次	非開示	四半期

以 上