

平成23年8月11日

各位

株式会社 みちのく銀行

### 中小企業金融円滑化法に基づく条件変更等の実施状況について

みちのく銀行（頭取 杉本 康雄）は、平成20年10月に公表した「みちのく銀行の決意」（別紙1）のとおり、厳しい経済情勢の中で頑張っておられる地元の皆さまを、これまで以上に総力を挙げて応援していくことが地域金融機関である我々の使命であると考え、全役職員が全力で行動しております。

今般、平成21年12月4日に施行された「中小企業金融円滑化法」に基づき、平成23年6月末基準での条件変更等の実施状況に関する説明書類を営業店に備置くとともに、ホームページに掲示いたします。

当行では、引き続き、お客さまからの新規融資のご相談や既存融資の貸出条件の変更等各種ご相談に対して、迅速かつ丁寧にお応えしてまいります。

### 記

1. 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

以上

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 内閣府令第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
- 第2 内閣府令第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 内閣府令第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 内閣府令第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

（記載上の注意）

- 1 内閣府令第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  
内閣府令第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について、その概要（当該措置の実施に関する取組の方針及び当該措置に係る体制（役員の関与を含む。）の概要を含む。）を記載すること。また、当該措置の実施に関する方針と法の施行日前における対応措置に違いがある場合は、その内容も記載すること。
- 2 内閣府令第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  
内閣府令第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ついて、その概要（当該措置の状況を適切に把握するための記録の保存及び当該措置の状況の役員への報告の概要を含む。）を記載すること。
- 3 内閣府令第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  
内閣府令第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について、その概要（当該苦情相談を受け付けるための、本店又は主たる事務所における独立した苦情相談窓口の設置の状況及び従たる営業所又は事務所における体制の状況を含む。）を記載すること。
- 4 内閣府令第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  
内閣府令第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について、その概要（同条第1項の規定に基づく措置に係る中小企業者に対して、経営状況の継続的な把握及び経営に関する相談又は指導を行う体制を含む。）を記載すること。

## 第1 内閣府令第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

### 【基本方針】

当行は、平成20年10月に表明した「みちのく銀行の決意」のもと、お客さまとのリレーションシップを実践した中で、「真の問題解決」に向けた活動に総力を挙げて、以下の項目に基づき取り組みます。当行は、お客さまに対する、安定的かつ円滑な資金供給力を強化してまいります。

- (1) お客さまからの借入のお申込、借入条件の変更等のお申込に対しては、お客さまの状況を十分に把握し、形式的・画一的な審査にならないように努めてまいります。
- (2) 過去に借入条件の変更等を行ったお客さまに対しては、そのことのみをもって借入のお申込や借入条件の変更等のお申込を謝絶しないこととし、お申込に対する審査は常に適切に行ってまいります。
- (3) 借入いただいているお客さまの直面している課題や経営についてのお悩み等に対しては、解決に向けた経営相談、経営指導及び経営改善に向けた取り組みの支援を適切に行ってまいります。
- (4) お客さまの事業を適切に見極めることができるよう、行内研修の充実を図り行員の目利き能力の向上に努めてまいります。
- (5) お客さまからの借入のお申込、借入条件の変更等のお申込については、真摯にお伺いし、お客さまにご納得・ご理解いただけるように、わかり易く、丁寧に、誠意をもって説明を行うよう努めてまいります。
- (6) お客さまのお申込におこたえできない場合やお客さまの申込内容と相違する条件をお願いする場合は、その理由について、迅速に、わかり易く、丁寧に、誠意をもって説明を行うよう努めてまいります。

### 【中小企業者のお客さま】

- (1) 中小企業者のお客さまからの借入条件の変更等のご相談・お申込があった場合は、お客さまの事業の改善、または、再生の可能性等を十分に検討し、できる限りご要望に沿えるようきめ細かくご相談に応じてまいります。
- (2) 中小企業者のお客さまにつきましては、当行に事業再生ADR手続の実施依頼の確認があった場合は、当該関係者と緊密な連携をとり、事業再生ADR手続の実施を依頼し迅速な紛争の解決に協力するよう努めるものとしします。
- (3) 中小企業者のお客さまにつきましては、企業再生支援機構からの債権買取申込や事業再生計画への同意の求めがあった場合には、当該関係者と緊密な連携をとり、適切に対応するよう努めてまいります。
- (4) 中小企業者のお客さまにつきましては、他の金融機関からお借入がある場合は、お客さまの同意をいただいたうえで、当該金融機関と緊密に連携しながら、できる限りご要望に沿えるよう努めてまいります。また、政府系金融機関からお借入がある場合や信用保証協会等をご利用の場合、また中小企業再生支援協議会が関係している場合においても、これらの者と緊密な連携をとり、できる限りご要望に沿えるよう努めてまいります。

### 【住宅資金借入のお客さま】

- (1) 住宅ローン等住宅資金借入をご利用されているお客さまからの借入条件の変更等のご相談・お申込があった場合は、お客さまの財産及び収入の状況を勘案し、お客さまの将来にわたる無理のないご返済に向けて、きめ細かく相談に応じてまいります。
- (2) 住宅ローン等住宅資金借入をご利用されているお客さまが、他の金融機関からお借入がある場合、または住宅金融支援機構とのお取引がある場合には、お客さまの同意をいただいたうえで、当該金融機関と緊密に連携しながら、できる限りご要望に沿えるよう努めてまいります。

### 【体制整備】

- (1) お客さまからの借入のご相談・お申込、借入条件の変更等のご相談・お申込に係る苦情相談を適切に行うため、営業店には「融資相談窓口責任者」を配置、また本部には「金融円滑化苦情相談窓口」を設置し、お客さまからの苦情相談の対策を実施してまいります。
- (2) 銀行全体の金融円滑化管理全般を統括する責任者として、与信企画部担当役員を「金融円滑化管理統括責任者」として配置し、「金融円滑化管理統括責任者」のもと、金融円滑化への対応が適切になされているか、適時その状況等については、取締役会等に報告します。報告内容に基づき、改善または見直しが必要となる事項については、取締役会等の指示により改善することとします。
- (3) 「金融円滑化管理統括責任者」を議長とする「金融円滑化推進会議」において、各種モニタリングを通じて金融円滑化管理に必要な情報を集約し、金融円滑化管理の適切な運営、検証及び必要な改善を協議してまいります。
- (4) 取締役会は、金融円滑化への対応が適切になされているか、適時その状況等についての報告を受け、改善または見直しが必要となる事項については、改善策の検討を指示します。金融円滑化管理方針につきましても、必要に応じて適切な見直しを図ってまいります。
- (5) お客さまからの借入条件の変更等のお申込があった場合ならびに苦情相談をお受けした場合には、当該内容の記録・保存を徹底するよう努めてまいります。
- (6) お客さまからの借入条件の変更等のお申込があった場合は、進捗管理を徹底し、迅速・適切な対応に努めてまいります。
- (7) 中小企業金融円滑化法に係る実施状況等については、法令等に基づき適時・適正に開示します。

## 【体制の概要】

### (1) 責任者の配置

本部内には「金融円滑化管理統括責任者」「金融円滑化管理責任者」、営業店には「金融円滑化管理責任者」及び「融資相談窓口責任者」を配置しております。

名 称	担 当 者	役 割
金融円滑化管理統括責任者	与信企画部 担当役員	金融円滑化管理全般を統括する責任者
金融円滑化管理責任者 (本 部)	与信企画部長	金融円滑化管理態勢を整備、確立するための責任者
金融円滑化管理責任者 (営業店)	部店長	営業店における金融円滑化管理態勢を整備、確立する責任者
融資相談窓口責任者 (営業店)	融資課長等	営業店における融資相談窓口の責任者 営業店における苦情相談窓口

【設置日】平成21年12月7日

※融資相談窓口責任者については、平成21年11月20日付で配置済。

### (2) 金融円滑化推進会議の設置

責任者の配置に加え、各種モニタリングを通じた情報共有ならびに組織的な対応協議を行うことにより、中小企業者ならびに住宅資金借入者に対する金融の円滑化に適切に対応すべく「金融円滑化推進会議」を設置しております。

#### 【金融円滑化推進会議の構成】

名 称	担 当 者
議 長	与信企画部担当役員（金融円滑化管理統括責任者）
メンバー	コンプライアンス統括部担当役員、営業開発部担当役員、経営企画部担当役員、融資部担当役員、審査部担当役員、営業戦略部担当役員、与信企画部担当役員、審査部長、与信企画部長、融資部長、コンプライアンス統括部長、営業開発部長、経営企画部長、営業戦略部長、人事部長
事務局	与信企画部

【設置日】平成21年12月7日

### (3) 金融円滑化専用苦情相談窓口の設置

金融円滑化についての中小企業者ならびに住宅資金借入者からの苦情に関し、コンプライアンス統括部お客様相談室内に専用の窓口を設置しております。

受付時間	: 月曜日～金曜日の9:00～17:00 (土曜日、日曜日、祝日、12月31日～1月3日を除く)
電話番号	: 0120-80-3709 (フリーダイヤル)

【設置日】平成21年12月14日

### (4) 行内体制の概要図

「金融円滑化に向けた取り組みに係る体制の概要」のとおりとなっております。

## 第2 内閣府令第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

### 【借入条件の変更等のお申込への対応状況を適切に把握するための体制】

- (1) お客さまより、借入条件の変更等についてご相談・お申込を受けた場合は、内容を記録・保存しております。
- (2) 営業店において「融資相談窓口責任者」（融資課長等）は、相談受付状況、申込受付状況、対応状況を随時確認して進捗状況を管理しております。
- (3) 営業店において「金融円滑化管理責任者」（部店長）が責任をもって、お客さまのご相談・お申込内容をしっかり検討しております。
- (4) 十分な検討の結果、やむを得ず「謝絶」方針に至った場合は、お客さまに「謝絶」理由をきちんと説明しております。
- (5) 「融資相談窓口責任者」は、対応状況等を取りまとめ、定期的に与信企画部に報告を行っております。
- (6) 与信企画部は、営業店からの報告内容を取りまとめ、不適切な対応等については、随時「金融円滑化管理責任者」（与信企画部長）、「金融円滑化管理統括責任者」（与信企画部担当役員）に報告し、情報を共有して必要な対応を行っております。
- (7) 定期的にとりまとめた対応状況は、「金融円滑化推進会議」に報告を行っております。
- (8) 「金融円滑化推進会議」において報告内容を検証し、取締役会等に報告を行っております。
- (9) 取締役会は、報告内容を検証し、必要に応じて体制等の見直しを「金融円滑化推進会議」に指示することにしております。

### 第3 内閣府令第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なうための体制の概要

#### 【借入条件の変更等に係る苦情相談を適切に行うための体制】

- (1) 営業店に寄せられる苦情相談に対しては、「融資相談窓口責任者」が対応しております。
- (2) 苦情相談の内容については全てを記録し、コンプライアンス統括部に報告しております。
- (3) 本部の専用ダイヤル等に直接寄せられる苦情相談に対しては、コンプライアンス統括部お客様相談室が対応しております。
- (4) コンプライアンス統括部に集約された苦情相談については、与信企画部に報告を行っております。
- (5) 与信企画部は、報告された内容を「金融円滑化管理責任者」（与信企画部長）、「金融円滑化管理統括責任者」（与信企画部担当役員）に報告し、情報を共有して必要な対応を行っております。
- (6) 与信企画部は、苦情相談についてとりまとめ、「金融円滑化」への対応状況と併せて「金融円滑化推進会議」に報告を行っております。
- (7) 「金融円滑化推進会議」において報告内容を検証し、取締役会等に報告を行っております。
- (8) 取締役会は、報告内容を検証し、必要に応じて体制等の見直しを「金融円滑化推進会議」に指示することにしております。

#### **第4 内閣府令第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なうための体制の概要**

##### **【中小企業者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行うための体制】**

- (1) 経営改善に向けた中小企業者のお客さまへの支援については、営業店と融資部企業支援室が連携し、経営改善支援活動を展開しております。経営改善支援活動においては、経営課題に対する指導・助言、また、経営改善計画書策定の支援等お客さまが抱えている真の問題解決に向けたコンサルティング活動を行っております。
- (2) 経営改善計画書を策定したお客さまについては、定期的な訪問等を通じて、経営状況をモニタリングし、経営改善に向けた進捗状況の確認、経営の指導や助言を行い、継続的な支援を実施しております。
- (3) 金融機関主導で企業価値の回復を図ることが可能と判断されるお客さまについては、融資部企業支援室が所管して抜本的な解決策を講じるなどの支援を実施しております。
- (4) 企業再生支援機構、事業再生ADR解決事業者、中小企業再生支援協議会などの外部機関とも連携しながら、適切な再生手法を活用し、中小企業者のお客さまの事業再生に向けた支援に取り組んでおります。



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	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	4,052	28,966	49,556	76,224	95,686	117,348	141,200			
うち、実行に係る貸付債務の額	2,747	24,370	42,813	68,519	86,589	105,750	127,656			
うち、謝絶に係る貸付債権の額	0	423	1,613	3,652	4,544	5,415	7,415			
うち、審査中の貸付債権の額	1,285	3,862	4,269	2,886	3,229	4,705	3,206			
うち、取下げに係る貸付債権の額	20	309	860	1,165	1,322	1,477	2,922			
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	1,135	6,780	11,205	17,701	22,002	27,983	33,425			
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	74	732	1,342	1,749	2,189	2,727			

（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
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた 貸付債権の数	177	889	1,355	2,036	2,567	3,278	3,924			
うち、実行に係る貸付債務の数	125	724	1,178	1,805	2,264	2,872	3,452			
うち、謝絶に係る貸付債権の数	0	20	62	101	129	171	218			
うち、審査中の貸付債権の数	49	127	83	84	119	158	115			
うち、取下げに係る貸付債権の数	3	18	32	46	55	77	139			
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	84	476	756	1,152	1,449	1,834	2,194			
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	8	33	61	84	109	140			

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）

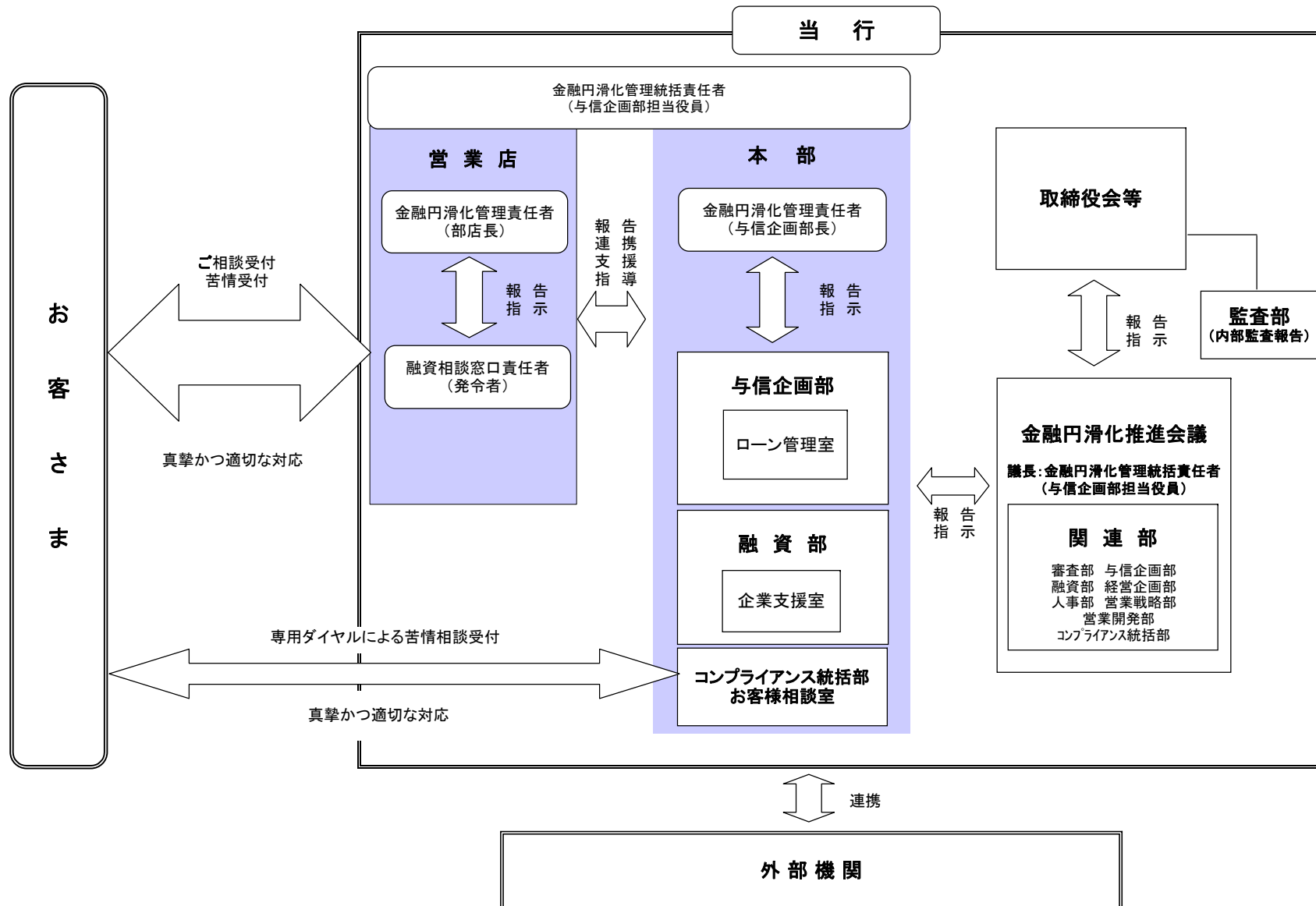
	平成21年 12月末	平成22年 3月末	平成22年 6月末	平成22年 9月末	平成22年 12月末	平成23年 3月末	平成23年 6月末	平成23年 9月末	平成23年 12月末	平成24年 3月末
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額	273	1,919	3,508	4,747	5,787	7,352	8,939			
うち、実行に係る貸付債権の額	80	1,081	2,489	3,445	4,232	5,351	6,567			
うち、謝絶に係る貸付債権の額	0	12	235	338	510	571	849			
うち、審査中の貸付債権の額	192	760	531	596	584	863	779			
うち、取下げに係る貸付債権の額	0	64	251	366	459	565	743			

（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
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数	30	170	293	391	482	607	730			
うち、実行に係る貸付債権の数	9	103	214	296	366	457	556			
うち、謝絶に係る貸付債権の数	0	2	13	22	31	37	53			
うち、審査中の貸付債権の数	21	59	46	44	45	64	57			
うち、取下げに係る貸付債権の数	0	6	20	29	40	49	64			

# 金融円滑化に向けた取り組みに係る体制の概要



# みちのく銀行の決意

みちのく銀行は、頑張っている地元の皆さまをこれまで以上に総力を挙げて応援します。

いま世界は、日本は、そして地域の経済は、未曾有の難局に直面しています。

みちのく銀行は、皆さまに育てられ、成長してきた銀行です。

「ふるさと」が底の見えない難局に突入している今こそ、頑張っている皆さまを総力を挙げて応援します。

何でも相談してください。

本当の問題解決のため、時には厳しいことも言わせていただくかも知れませんが、お客さまのご要望とは異なるご提案をさせていただくこともあると思います。

でも、我々はお客さまにとって何が良いのかを一所懸命に考えます。

地域に根ざした金融機関である我々は決して逃げません。ご相談は真正面から本気で受け止め、「真の問題解決」に向け総力を挙げて取り組みます。

「ネアカ・のびのび・へこたれず」をモットーに、皆さまとともに頑張ります。

「ふるさと」の明るい未来を引き寄せるために。

平成20年10月

みちのく銀行

頭取 **杉本康雄**  
役職員一同