

平成 25 年 5 月 13 日

各 位

株式会社山形銀行

「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 項に規程する説明書類」について

株式会社山形銀行（頭取 長谷川吉茂）は、最近の経済金融情勢および雇用環境の変化等を鑑み、地域金融機関の公共性および社会的責任として地域における金融の円滑化をより一層強化するための取り組みを行っております。この度、「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 項に規程する説明書類」についてまとめましたので、お知らせいたします。

記

- 第 1 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 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状況を適切に把握するための体制の概要
- 第 3 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 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
- 第 5 法第 4 条に基づく措置の実施状況
- 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

本件に関するお問い合わせ先  
広報室 菊地（TEL：023 - 623 - 1221）

**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項に規程する説明書類**

**第1 金融円滑化の基本方針**

**【お客さまに対する基本方針】**

**1. 真摯な対応**

新規のお借入やご返済条件の変更等のお申込みに関するご相談については、真摯に対応するとともに、お客さまのご要望に沿った対応を行うよう努めます。

**2. 適切な審査**

新規のお借入やご返済条件の変更等のお申込みに対しては、形式的な事象にとらわれることなくお客さまのきめ細やかな実態把握に努め、適切な審査を行います。

**3. 適切かつ十分な説明**

- (1) お客さまに対するお取引等の説明および情報提供については、お客さまが判断を行うに必要な適切かつ十分な説明および情報提供を行います。
- (2) ご返済条件の変更等に条件を付す場合には、その内容を可能な限り速やかにお客さまに提示し、適切かつ十分な説明を行います。
- (3) 新規のお借入やご返済条件の変更等のお申込みを謝絶する場合には、これまでのお取引関係並びにお客さまの知識および経験等を踏まえ、ご要望に沿えない理由を可能な限り具体的かつ丁寧に説明を行います。

**4. ご要望およびご意見への対応**

新規のお借入やご返済条件の変更等のご相談・お申込みに関するご要望およびご意見に対しては、真摯に受け止めて誠実・丁寧な応対をするなど適切かつ十分な対応を行います。

**【中小企業のお客さまに対する方針】**

**1. ご相談・お申込みへの対応**

- (1) 新規のお借入のご相談・お申込みに対しては、中小企業のお客さまの特性およびその事業の状況を勘案しつつきめ細かく対応し、できる限り柔軟にこれを行うよう努めます。
- (2) ご返済条件の変更等のご相談・お申込みに対しては、事業についての改善または再生の可能性等の状況を勘案しつつきめ細かく対応し、できる限り柔軟にこれを行うよう努めます。

## 2. 経営改善などの支援

経営改善については融資部企業支援室を中心とした積極的な支援を行うとともに、経営改善計画の策定に向けては、真摯に議論し、お客さまのご要請により策定の支援を行います。また、経営改善計画の進捗状況を適切に管理するとともに、必要に応じてお客さまに対する助言等を行います。

## 3. 他金融機関等との連携

- (1) お客さまからご依頼を受けた特定認証紛争解決事業者（事業再生ADR解決事業者）より、特定認証紛争解決手続（事業再生ADR手続）の実施を依頼するか確認があった場合には、事業についての改善または再生の可能性等の状況を勘案しつつ、迅速な紛争解決のために依頼するよう努めます。
- (2) 株式会社企業再生支援機構から当行がお客さまに対して有する債権の買取申込み等の求めがあった場合には、事業についての改善または再生の可能性等の状況を勘案しつつ、適切に対応するよう努めます。
- (3) ご返済条件の変更等のお申込みについて、他の金融機関や政府系金融機関、信用保証協会、中小企業再生支援協議会等が関係している場合には、守秘義務に留意しつつお客さまの同意を得た上で、その関係機関との緊密な連携を図るよう努めます。また、事業についての改善または再生の可能性、他の関係機関がご返済条件の変更等に応じたこと等を勘案しつつ、独占禁止法に留意し、できる限りご要望に沿った対応を行うよう努めます。

## 4. 経営実態や成長性等を適切に見極めるための能力の向上

審査や経営相談および経営指導や経営改善などを行う際にお客さまの経営実態や成長性等を適切に見極めるための目利き能力の向上を図るため、研修等による人材育成に努めます。

### 【住宅関連ローンをご利用のお客さまに対する方針】

#### 1. ご相談・お申込みへの対応

ご返済条件の変更等のご相談・お申込みに対しては、お客さまの将来にわたる無理のない返済に向けて、お客さまの財産および収入の状況を十分に勘案しつきめ細かく対応し、できる限り柔軟にこれを行うよう努めます。

#### 2. 他金融機関等との連携

ご返済条件の変更等のお申込みについて、他の金融機関や独立行政法人住宅金融支援機構等が関係している場合には、守秘義務に留意しつつお客さまの同意を得た上で、その関係機関との緊密な連携を図るよう努めます。また、財産および収入の状況、他の関係機関がご返済条件の変更等に応じたこと等を勘案しつつ、独占禁止法に留意し、できる限りご要望に沿った対応を行うよう努めます。

## 【行内体制】

### 1. 金融円滑化会議・委員会の設置（平成 22 年 1 月 29 日）

本部関係部の部長による金融円滑化委員会を設置し、融資部が事務局となり毎月の対応状況等を把握します。また、原則 3 ヶ月に 1 回（必要に応じて随時）、経営会議として金融円滑化会議を開催し、金融円滑化に関する統括および適正な管理を行います。

### 2. 金融円滑化担当取締役および金融円滑化管理責任者の設置（平成 22 年 1 月 29 日）

名 称	担 当	役 割
金融円滑化担当取締役	融資部分担常務取締役	適正な金融円滑化管理態勢の整備・確立
金融円滑化管理責任者	融資部長	金融円滑化管理全般を統括

## 第 2 条件変更等の対応状況を適切に把握するための体制の概要

### 1. ご相談・お申込みの受付体制（平成 21 年 12 月より実施）

#### (1) 「金融円滑化ご相談窓口」の設置

営業店および住宅ローンプラザに「金融円滑化ご相談窓口」を設置しておりますので、お気軽にご相談いただけます。

#### (2) 「休日相談窓口」の設置

① 中小企業のお客さま向けには、3 月および 12 月等の土曜日 10 時から 17 時まで、南四番町支店・金池支店・若浜町支店・みどり町支店・泉中央支店においてご相談をお受けいたします。なお、設置する月については、随時ニュースリリース等でお知らせします。

② 住宅関連ローンをご利用のお客さま向けには、毎週土曜日 10 時から 17 時まで、馬見ヶ崎支店・南四番町支店・金池支店・久野本支店・若浜町支店・みどり町支店・泉中央支店の住宅ローンプラザにおいてご相談をお受けいたします。なお、南四番町支店および泉中央支店の住宅ローンプラザにつきましては、日曜日と同じ時間でご相談をお受けしております。

### 2. 金融円滑化営業店責任者の設置（平成 22 年 1 月 29 日）

名 称	担 当	役 割
金融円滑化営業店責任者	営業店長	営業店における金融円滑化に係る体制整備および実務全般の統括、状況把握のための適切な管理

### 3. ご相談・お申込み受付内容の適切な管理

ご相談・お申込み受付内容について適切に記録・保存をするとともに、迅速に対応するため回答までの進捗管理を徹底いたします。また、定期的に取り纏めた報告を金融円滑化会議および同委員会等に報告し、評価・改善を行います。

### 第3 条件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. 苦情受付担当者の設置（平成22年1月29日）

苦情等のご相談窓口となる苦情受付担当者を各営業店に配置しております。また、本部におきましては、広報室兼お客さまサービス室が営業店と連携してお客さまの苦情等のご相談に対応いたします。

#### 2. 苦情等のご相談専用フリーダイヤルの設置（平成22年3月16日）

本部への苦情等のご相談は、広報室兼お客さまサービス室（専用フリーダイヤル0120-331-388）で平日の9時から17時にお受けいたします。

#### 3. 苦情等のご相談受付内容の適切な管理

苦情相談の受付内容について適切に記録・保存するとともに、定期的に取り纏めた報告を金融円滑化会議・同委員会等に報告し、評価・改善を行います。

### 第4 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の概要

#### 1. 経営改善計画策定のご支援

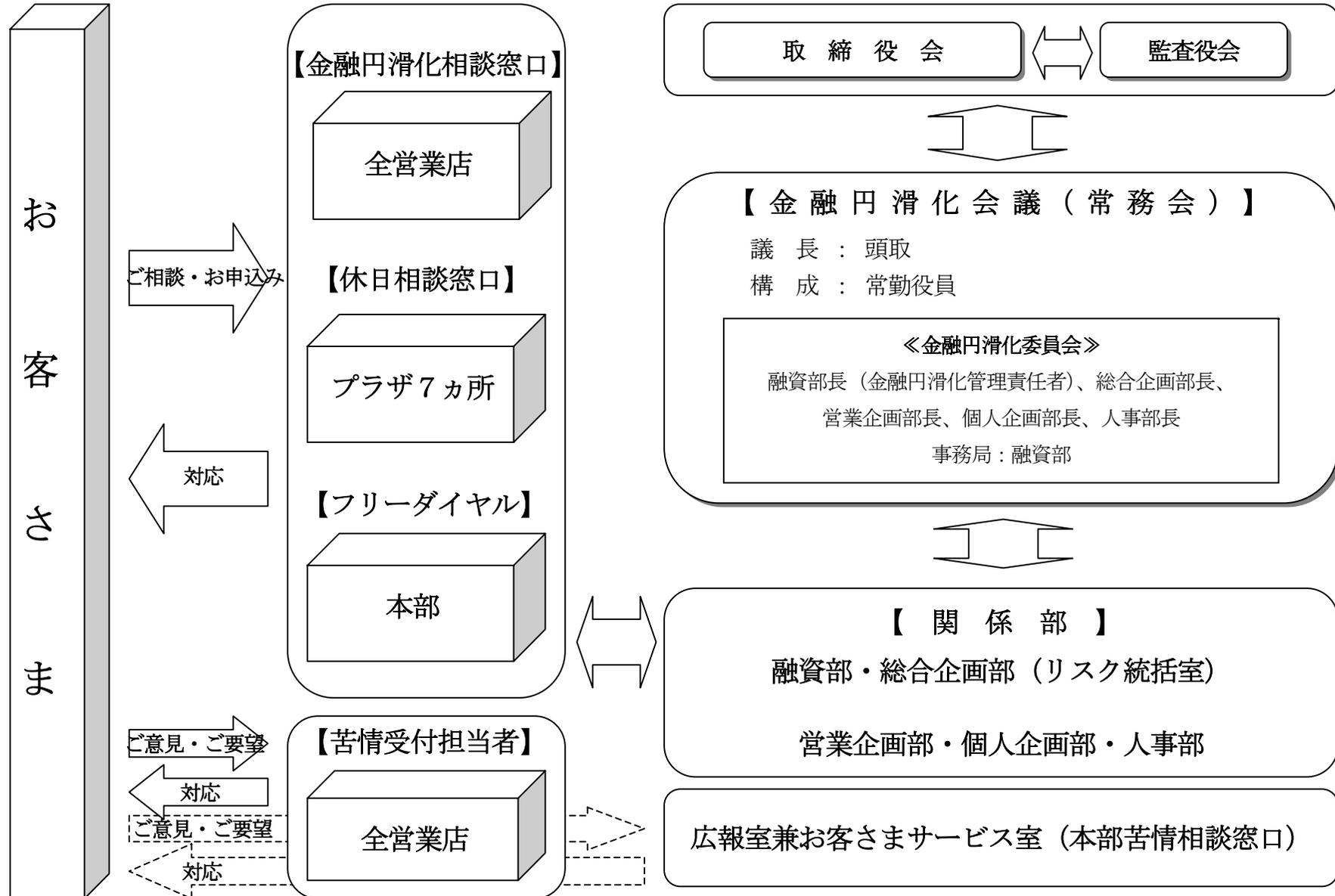
当行の経営改善に関する専門部署である融資部企業支援室を中心として各営業店がお客さまの経営改善計画の策定をご支援するほか、計画の見直し等の場合についても適切な助言等を行います。

#### 2. 経営改善のご支援と連携

当行の経営改善に関する専門部署である融資部企業支援室を中心として各営業店がコンサルティング機能を発揮することでお客さまの経営改善のご支援を行うほか、必要に応じて外部専門家や他金融機関と連携して対応いたします。

以上

# 金融円滑化管理の体制



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	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	7,475	26,368	41,029	62,775	79,385	93,424	112,047	126,190	139,395	154,756	166,287	175,743	185,052	194,986		
うち、実行に係る貸付債権の額	2,956	20,983	37,102	55,811	71,208	84,638	102,785	115,715	129,913	142,888	156,346	166,053	175,323	184,941		
うち、謝絶に係る貸付債権の額	0	226	806	1,606	2,887	3,709	4,166	4,369	4,386	4,502	4,506	4,513	4,513	4,533		
うち、審査中の貸付債権の額	4,504	4,514	2,072	3,900	3,459	2,964	2,249	2,754	1,686	3,618	1,329	964	990	1,272		
うち、取下げに係る貸付債権の額	14	643	1,047	1,457	1,829	2,111	2,846	3,351	3,408	3,747	4,104	4,212	4,225	4,239		

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	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	264	1,052	1,686	2,521	3,288	3,919	4,545	5,046	5,465	5,936	6,366	6,769	7,180	7,586		
うち、実行に係る貸付債権の数	132	862	1,402	2,140	2,834	3,442	4,010	4,544	4,943	5,387	5,815	6,236	6,625	7,025		
うち、謝絶に係る貸付債権の数	0	4	43	83	152	173	190	197	200	201	203	204	204	205		
うち、審査中の貸付債権の数	130	146	153	169	144	129	131	55	65	78	63	38	56	57		
うち、取下げに係る貸付債権の数	2	40	88	129	158	175	214	250	257	270	285	291	295	299		

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	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	661	2,646	4,286	5,719	6,769	8,078	9,850	10,838	11,424	12,090	12,857	13,410	13,871	14,247		
うち、実行に係る貸付債権の額	132	1,192	2,172	3,162	3,892	4,659	6,379	7,148	7,840	8,250	8,864	9,568	9,918	10,332		
うち、謝絶に係る貸付債権の額	0	142	536	843	1,115	1,291	1,489	1,606	1,606	1,632	1,632	1,632	1,632	1,632		
うち、審査中の貸付債権の額	527	1,004	766	661	517	767	437	422	152	266	335	104	189	76		
うち、取下げに係る貸付債権の額	1	307	811	1,052	1,243	1,359	1,543	1,662	1,825	1,940	2,025	2,103	2,130	2,204		

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	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	47	197	311	418	491	590	697	771	810	857	910	948	980	1,012		
うち、実行に係る貸付債権の数	9	95	161	236	292	346	453	515	557	591	628	677	698	734		
うち、謝絶に係る貸付債権の数	0	10	37	58	73	83	100	105	105	107	107	107	107	107		
うち、審査中の貸付債権の数	37	68	56	49	32	59	29	27	13	16	25	8	16	6		
うち、取下げに係る貸付債権の数	1	24	57	75	94	102	115	124	135	143	150	156	159	165		