

金融円滑化に係る措置等の実施状況について

平成24年11月13日

株式会社 高知銀行

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

[平成24年9月期]

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

当行は、地域におけるこれまでの金融円滑化への取組みを更に強化するため、平成21年12月4日、本部のお客さまサービス部内に「金融円滑化対応室」を設置し取組みしてまいりましたが、従来の組織横断的な管理に加え、更に機動性を高めた取組みが必要と判断し、平成23年9月1日、「金融円滑化対応室」を融資統括部に移行するとともに、融資統括部長を「金融円滑化管理責任者」とした体制に改組いたしました。

さらに、経営陣が金融円滑化管理に積極的に関与しながら、その管理態勢の整備に努めるため、融資統括部の担当取締役を、「金融円滑化管理担当取締役」とし、金融円滑化管理全般を統括する体制としています。

各営業店には「金融円滑化相談窓口」を設置し、「金融円滑化責任者」と「相談担当者」を配置しています。

また、中小企業者等と住宅資金借入者に対する金融円滑化を図るための「金融円滑化基本方針」を策定し、取締役会の決議をもって制定したうえ、ホームページで公開しています。

取締役会は、定期的または必要に応じ金融円滑化対応室等から対応状況の報告を受けるとともに、適切かつ有効な金融円滑化管理態勢の構築と運用を図るための業務の執行を決定するほか、管理担当取締役の職務執行を監督するなど、必要な意思決定と指示を行う体制としています。

また、取締役会は、金融円滑化管理の状況に関する報告を踏まえ、基本方針の有効性を検証し、適時適切な見直しを行う体制としています。

1. 金融円滑化基本方針

- (1) お客さまからの新規融資や借入条件の変更等の相談、申込みに対しては、お客さまの事業の特性およびその事業の状況や、財産および収入の状況などを勘案し、適切かつ迅速な審査を実施するとともに、真摯に対応し、申込みの受付から回答までの進捗管理を徹底してまいります。また、新規融資の申込みに対しても、借入条件の変更を行ったこ

とがあるなど、形式的な事象にとらわれることなく、お客さまの実態をきめ細かく把握するよう努め、審査を行ってまいります。

- (2) お客さまの経営状態を踏まえて、リレーションシップを大切にし、経営相談、経営指導、および経営改善に向けた取組みに対する適切な支援に努めてまいります。また、役員はお客さまの事業価値の実態をきめ細かく把握し、適切に見極めるため、行内研修などにより、目利き能力向上に努めてまいります。
 - (3) お客さまからの借入条件の変更等の相談、申込みに対しては、これまでの取引関係やお客さまの知識、経験、および財産の状況を踏まえて、お客さまの理解と納得を得られる十分な説明を行います。とりわけ、申込みをお断りする場合には、お客さまにご納得いただけるよう、その理由を可能な限り迅速に誠意をもって、具体的かつ丁寧に説明するとともに、それらの内容について、記録、保存いたします。
 - (4) 借入条件の変更等に関するお客さまからの問い合わせ、相談、および苦情に対しては、迅速かつ真摯に対応するとともに、それらの内容について、記録、保存いたします。
2. 中小企業や個人事業主のお客さまに対しては、以下の方針で取り組みしています。
- (1) お客さまから借入条件の変更等の申込みを受けた場合には、お客さまの事業の改善や再生の可能性を十分に検討し、きめ細かく相談に応じてまいります。
 - (2) お客さまとのリレーションシップのもと、コンサルティング機能を積極的に発揮し、最適なソリューション（経営課題を解決するための方策）を織り込んだ経営改善計画の策定や経営改善に向けた見直しを助言、支援するなど、きめ細かな対応を行ってまいります。
 - (3) 株式会社企業再生支援機構、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連携し、様々な再生手法の中から最適な再生手法を活用し、お客さまの事業の再生に取り組んでまいります。
 - (4) 株式会社企業再生支援機構から債権買取申込み等の要請があった場合には、適切に対応し、同意の求めがあった事業再生計画に基づく借入条件の変更等に対しても、可能な限り協力いたします。
 - (5) お客さまからの借入条件の変更等の申込み、事業再生ADR手続きの実施依頼の確認、株式会社企業再生支援機構からの債権買取申込み等にあたって、他の金融機関や政府系金融機関、信用保証会社等、および中小企業再生支援協議会が関係している場合には、守秘義務に留意しつつ当該他の金融機関等と緊密な連携を図ってまいります。
3. 住宅資金借入をご利用のお客さまに対しては、以下の方針で取り組みしています。
- (1) お客さまから借入金のご返済に係る条件変更等のお申込みを受けた場合には、お客さまの財産および収入の状況、他の金融機関との取引状況等を勘案し、適切な条件変更等のきめ細かな対応に努めてまいります。
 - (2) お客さまから借入金の返済に係る条件変更等について、他の金融機関、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当該他の金融機関

等と緊密な連携を図ってまいります。

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

中小企業者等と住宅資金借入者からの債務の弁済に係る負担の軽減等の申込みがあった場合の措置の状況を適切に把握するための体制を以下のとおり整備しています。

- (1) お客さまから借入条件の変更等の申込みがあった場合には、その経過を「案件受付管理簿」および「軒先顧客管理システム」に洩れなく記録し、案件進捗管理を行うこととしています。特に、申込みの受付にあたっては、希望される借入条件の変更等の内容、他行を含めた借入の状況等を詳しく聞き取りすることとしています。
- (2) 営業店の担当者は、各自が受付けた借入条件の変更等の申込みと当該案件に係る検討の進捗状況については、役席者（相談担当者）、営業店長（金融円滑化責任者）に洩れなく報告することとしています。
- (3) 金融円滑化責任者は、借入条件の変更等の申込みが洩れなく記入されているか、案件管理が適切に行われているかなど、進捗状況を毎日点検し、検討が迅速かつ適切に行われるよう役席者ならびに担当者を指導することとしています。
- (4) 申込み受付以降の交渉経過および当該案件の判断に係る資料等、金融円滑化への対応状況を適切に把握するための記録は、作成の日から5年間保存させることとしています。
- (5) 金融円滑化対応室は、各営業店の借入条件の変更等の申込みの受付、応諾、謝絶、および取下げの措置の進捗状況を取りまとめ、定期的に取締役会等に報告することとしています。
- (6) 取締役会等は、報告の内容を検討し、必要に応じて、金融円滑化対応室に体制の見直しを含め、所要の指示をする体制としています。

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に関する事項

中小企業者等と住宅資金借入者からの債務の弁済に係る負担の軽減の申込みがあった場合の措置に係る苦情相談の体制を以下のとおり整備しています。

- (1) お客さまからの苦情相談を受けるため、コンプライアンス統括部内に「お客さま相談室」を設置し苦情相談を受付しています。また、融資統括部内「金融円滑化対応室」

に設置した、専用のフリーダイヤルにおいても、金融円滑化に係る苦情相談を受付することとしています。

- (2) 各営業店においては、「金融円滑化相談窓口」を設置するとともに金融円滑化責任者等を配置し、苦情相談に対応するとともに、その内容の記録を5年間保存することとしています。
- (3) お客様相談室は、苦情相談に係る統括部署として、金融円滑化対応室から借入条件の変更等に係るお客様からの苦情相談の状況について報告を受け、関連各部と協力して問題の解決に努めるとともに、金融円滑化責任者を通じて営業店を指導、監督することとしています。
- (4) お客様相談室は、苦情相談事案の分析、再発防止策の検討を行い、苦情相談事案の状況とともにその結果を定期的に取り締役会等に報告することとしています。
- (5) 取締役会等は、報告に基づき再発防止策等の十分性を検証し、必要に応じて、金融円滑化対応室に体制の見直しを含め、所要の指示をする体制としています。

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に関する事項

事業資金の貸付けの弁済に係る負担の軽減の申込みがあった場合の当該債務に係る負担の軽減に資する措置をとった当該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を次のとおり整備しています。

- (1) 事業に関する経営改善計画等を策定した場合には、各営業店は、その進捗状況の確認・検証を定期的に行い、経営改善の見直しを助言、支援するなど、当行のコンサルティング機能を発揮し、きめ細やかな経営改善支援の対応を行うこととしています。
- (2) 経営改善支援のみでは改善が困難なお客様については、融資統括部「企業支援グループ」において、外部専門家（経営コンサルタント等）と連携し、計画策定にかかる支援を行うとともに、中小企業再生支援協議会等の外部機関の活用による事業再生支援に取り組むこととしています。
- (3) 事業改善相談に対応するための実践的な行内研修を定期的に行い、お客様からの相談に対応できるよう、行員の目利き能力向上に努めることとしています。
- (4) 「企業支援グループ」は、経営改善指導等の活動状況について、定期的に取り締役に報告することとしています。
- (5) 取締役会等は、「企業支援グループ」の活動状況を検証し、必要に応じて、所要の指示を与える体制としています。

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	5,949	27,442	42,233	58,672	71,895	88,550	105,886	123,853	136,384	149,789	161,871	178,520				
うち、実行に係る貸付債権の額	1,722	17,761	34,564	49,697	63,671	77,812	94,832	110,633	124,109	135,315	148,661	164,550				
うち、謝絶に係る貸付債権の額	0	764	1,810	2,479	2,845	3,050	3,407	3,579	5,305	5,634	5,797	6,256				
うち、審査中の貸付債権の額	4,224	7,373	3,608	3,983	2,507	3,173	2,979	4,889	2,130	3,908	2,396	2,503				
うち、取下げに係る貸付債権の額	1	1,544	2,250	2,511	2,870	4,513	4,666	4,751	4,839	4,931	5,016	5,209				

(別表2) 貸付けの条件の変更等の申し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し込みを受けた貸付債権の数	319	1,265	1,899	2,491	3,046	3,635	4,259	4,863	5,419	5,910	6,412	6,983				
うち、実行に係る貸付債権の数	87	838	1,482	2,080	2,594	3,186	3,749	4,324	4,879	5,343	5,849	6,410				
うち、謝絶に係る貸付債権の数	0	35	89	121	135	150	179	195	215	222	237	254				
うち、審査中の貸付債権の数	231	295	197	141	149	116	139	146	118	134	108	89				
うち、取下げに係る貸付債権の数	1	97	131	149	168	183	192	198	207	211	218	230				

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	433	1,471	2,693	3,410	3,739	4,105	4,376	4,754	5,112	5,323	5,466	5,766				
うち、実行に係る貸付債権の額	19	391	1,129	1,850	2,090	2,406	2,548	2,853	3,068	3,236	3,338	3,513				
うち、謝絶に係る貸付債権の額	0	157	469	831	885	991	1,029	1,053	1,128	1,209	1,252	1,258				
うち、審査中の貸付債権の額	351	687	628	146	180	110	153	152	202	64	53	151				
うち、取下げに係る貸付債権の額	63	234	465	582	582	596	645	694	712	813	821	842				

(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	34	113	239	298	329	362	381	409	433	456	470	493				
うち、実行に係る貸付債権の数	3	36	105	168	190	219	232	252	269	282	293	307				
うち、謝絶に係る貸付債権の数	0	11	32	64	68	77	82	84	90	95	102	104				
うち、審査中の貸付債権の数	28	48	62	14	19	11	8	11	10	11	5	10				
うち、取下げに係る貸付債権の数	3	18	40	52	52	55	59	62	64	68	70	72				