

平成 23 年 11 月 11 日

各 位

仙台市青葉区一番町 2 丁目 1 番 1 号
株式会社 仙 台 銀 行

金融円滑化に関する基本方針等の概要および金融円滑化の実施状況について

株式会社仙台銀行（本店 仙台市 頭取 三井精一）では、金融円滑化に関する基本方針等を定め、地域における金融の円滑化に積極的に取り組んでまいりました。その取組みに関する事項につきまして、法令に基づき金融円滑化に関する基本方針等の概要および金融円滑化の実施状況を公表いたしましたのでお知らせいたします。

当行は、この度の東日本大震災により直接的または間接的な被害の影響およびその後の事業再建等を踏まえ、これまで以上にお客さまの実情を考慮し、迅速かつ積極的な対応を図り、金融円滑化への取組みに努めてまいります。

資料につきましては、次ページ以降をご覧ください。

- 金融円滑化に関する基本方針の概要
- 返済条件の変更等の申込みに対する対応状況を適切に把握するための体制の概要
- お客さまからの苦情・ご相談への対応を適切に行うための体制の概要
- 中小企業のお客さまへの経営改善・再生のための支援を適切に行うための体制の概要（行内体制の概要（付属資料・・・体制図）を含む）
- 平成 21 年 12 月末～平成 23 年 9 月末における 3 ヶ月毎の金融円滑化の実施状況（別表 1～4）

以上

本件に関する問い合わせ先
融資部融資統括課：菅原
TEL:022-225-8241（代表）

金融円滑化に関する基本方針

当行は「信を万事の本と為す」の行是の下、銀行の社会的責任と公共的使命を遂行するため、社会からの信用と信頼を確保することを経営理念とし、これまでも地域の金融円滑化に積極的に取り組んでまいりましたが、今般、本店内に融資部担当役員を委員長とする「金融円滑化委員会」を設置し、返済条件の変更等にかかるご相談等に、より適切に対応するなど、金融円滑化に向けた取組みをさらに強化してまいります。

〔基本方針の概要〕

1. 新規のご融資・返済条件の変更等に対する適切な審査

新規のお借入や返済条件の変更等のご相談・お申込みに対し、機械的・画一的に判断することなく、お客さまの実態を踏まえ適切な判断を行うよう努めてまいります。

特に、返済条件の変更等のご相談・お申込みに対しては、お客さまの行っている事業についての改善若しくは再生の可能性等、あるいはお客さま個人の財産および収入の状況等を勘案しつつ、できる限り返済条件の変更等に応じるよう努めてまいります。

また、返済条件の変更等を行ったお客さまについて、返済条件の変更等の履歴があることのみをもって、新規のお借入や返済条件の変更等のご相談・お申込みをお断りすることなく、お客さまの実態を十分に把握したうえで、適切な資金供給を行うよう努めてまいります。

2. 経営改善に向けた支援

中小企業のお客さまに対する経営相談・経営指導およびお客さまの経営改善に向けた取組みに関し、企業の技術力・販売力等を含む経営実態を十分に把握したうえで、経営改善計画の策定支援、ビジネスマッチング情報の提供等、適切かつきめ細かく対応するよう努めてまいります。また、お客さまへコンサルティング機能を発揮する場合には、金融機関が果たすべき役割を認識し、お客さまの経営課題を把握・分析した上で、適切な助言などによりお客さま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の提案・実行に努めてまいります。

3. 事業価値を適切に見極めるための能力の向上

お客さまの事業価値を適切に見極めるため、人材の育成、能力の向上に向け、必要な研修の実施、研修会等への参加、および適切な指導等に努めてまいります。

4. 適切・丁寧な説明

新規のお借入や返済条件の変更等のご相談・お申込みに対する説明に関し、お客さまの事情や知識を細かく把握したうえで、迅速かつ適切な検討・回答に努めるとともに、ご要望に沿えない場合または資金回収等を行う場合は、可能な限り根拠を示してお客さまの理解を得るための丁寧な説明に努めてまいります。

5. 苦情等への対応

新規のお借入や返済条件の変更等のご相談・お申込みに対するお客さまからのお問い合わせ、ご相談、ご要望および苦情に関し、本部に返済条件の変更等に関わる苦情相談専門窓口を設置するほか、各営業店に金融円滑化に関する責任者および担当者を配置し、適切な対応を行うよう努めてまいります。

6. 事業再生手続への対応

- (1) 中小企業者のお客さまから特定認証紛争解決手続（事業再生ADR手続）の実施の依頼を受けた特定認証紛争解決事業者より、当該事業再生ADR手続の実施を依頼するか確認があった場合には、当該中小企業者様の事業再生の可能性を十分に検討したうえで、迅速な紛争解決のために当該依頼を行うよう努めてまいります。
- (2) 株式会社企業再生支援機構から債権買取申込み、事業再生計画に従って債権の管理または処分をすることの同意を求められた場合には、対象事業者の事業の改善または再生の可能性等を十分に検討したうえで、適切に対応するよう努めてまいります。また、上記同意に係る事業再生計画について、必要に応じ、返済条件の変更等に協力するよう努めてまいります。

7. 他金融機関等との緊密な連携

返済条件の変更等や経営改善支援に関し、他の金融機関や政府系金融機関、信用保証協会等、中小企業再生支援協議会、住宅金融支援機構等が関係している場合は、お客さまの同意を得たうえで、当該関係者と緊密な連携を図るよう努めてまいります。

〔体制の概要〕

1. 返済条件の変更等の申込みに対する対応状況を適切に把握するための体制の概要

(1) ご相談の受付体制の整備

営業店窓口では、中小企業のお客さま、住宅ローンご利用のお客さまの新規のお借入や返済条件の変更等に関わるご相談を承っております。

(2) 「金融円滑化委員会」の設置

金融円滑化に向けた取組みをさらに強化するため、下記の事項を責務として「金融円滑化委員会」を設置しております。

- ① お客さまのお借入および返済条件の変更等に関するご相談等に対して、適切な対応を行うための態勢の整備・確立に向けて具体的な施策の策定を行います。
- ② 本部各部・営業店に対して、金融円滑化に関する取組みへの周知徹底を行います。
- ③ 金融円滑化の実施状況を適切に把握し分析・評価のうえ、関係部署への適切な指導等を行います。
- ④ コンサルティング機能の発揮に際し金融機関が果たすべき役割を踏まえ、コンサルティング機能を発揮するための具体的な施策の策定を行います。

(3) 金融円滑化管理の責任者および担当者の配置

金融円滑化の実施状況を適切に把握し、お客さまへの支援態勢をより強固なものにするため、本部に金融円滑化管理責任者、各営業店に金融円滑化責任者および金融円滑化担当者を配置いたします。

① 金融円滑化管理責任者（本部）

金融円滑化管理責任者は、融資部担当役員、融資部長、リスク統括部長、推進部長の4名とし、お客さまに対する最適なソリューション（経営課題を解決するための方策）の提案を含め、コンサルティング機能を発揮させるための役割を踏まえた金融円滑化管理態勢の整備・確立に努めるとともに、法令に基づく開示・報告を行います。

② 金融円滑化責任者（各営業店）

金融円滑化責任者は、お客さまの本質的な経営課題を把握・分析し、事業の持続可能性等を適切かつ慎重に見極め、必要に応じて本部や他の金融機関等と連携し最適なソリューションの提案・実行およびソリューションの実施状況の管理を含め、営業店における金融円滑化管理態勢の整備・確立に努めます。

③ 金融円滑化担当者（各営業店）

金融円滑化担当者は、お客さまからの金融円滑化関連のご相談・お申込み・苦情等について積極的かつ適切に対応するとともに、その内容等に関する記録等を適切に管理します。

(4) お客さまの返済条件の変更等に関する状況の適切な管理

- ① 返済条件の変更等のお申込みがあった場合は、真摯に対応しその内容について記録を行い、各営業店の金融円滑化担当者が法令・内部規定に基づき適切に保存します。
- ② 各営業店の金融円滑化責任者は、返済条件の変更等の申込状況や進捗状況等を金融円滑化に関する本部統括部署へ報告します。
- ③ 金融円滑化に関する本部統括部署は、本部各部署・各営業店からの報告を取りまとめ金融円滑化委員会および取締役会等に報告します。金融円滑化委員会および取締役会等はその報告を分析・評価し、必要に応じて改善を行います。

2. お客さまからの苦情・ご相談への対応を適切に行うための体制の概要

- (1) お客さまからの苦情・ご相談に適切に対応するため、本部のリスク統括部お客さまセンターにフリーダイヤルの「金融円滑化にかかわる苦情相談専門窓口」を新たに設置しております。
- (2) 各営業店では、金融円滑化責任者および金融円滑化担当者がお客さまからの苦情・ご相談に適切に対応します。
- (3) 本部のリスク統括部お客さまセンターおよび各営業店の金融円滑化責任者は、苦情・ご相談の内容・対応等について、適切に記録・保存を行うとともに、その内容・対応等を金融円滑化に関する本部統括部署に報告します。
- (4) 金融円滑化に関する本部統括部署は、本部のリスク統括部お客さまセンターや各営業店からの報告を取りまとめ金融円滑化委員会および取締役会等に報告します。金融円滑化委員会および取締役会等はその報告を分析・評価し、必要に応じて改善を行います。

3. 中小企業のお客さまへの経営改善・再生のための支援を適切に行うための体制の概要

- (1) 各営業店は、返済条件の変更等を行った企業を含めて継続的な企業訪問等を通じ、コンサルティング機能の発揮に際し金融機関が果たすべき役割を踏まえ、お客さまの本質的な経営課題を把握・分析し、事業の持続可能性等を適切かつ慎重に見極めた上で、適時に最適なソリューションを提案するように努めるとともに、お客さま自身が本質的な経営課題をお客さま自身が正確かつ十分に認識できるよう適切に助言し、お客さまがその解決に向けて主体的に取り組んで

いくことを促すように努めます。また、お客さまの主体的な取組みに対しては、実行するソリューションの合理性や実行可能性の検証・確認を支援するとともに、必要に応じて、他の金融機関、中小企業再生支援協議会等の外部専門家、外部機関と連携し、お客さまの経営課題への取組みを支援するように努めます。

- (2) 経営改善計画は、お客さまが本質的な経営課題を認識し改善に向けて主体的に取り組んでいくためにも、できる限り、お客さまが自力で策定することが望ましいため、経営改善計画の合理性や実現可能性、経営課題を把握・分析し、事業の持続可能性等を適切かつ慎重に見極めた上で、適時に最適なソリューションを適切に織り込んでいるか等について、お客さまと協力しながら確認するように努めます。ただし、お客さまが自力で経営改善計画を策定できないやむを得ない理由があると判断される場合には、お客さまの理解を得つつ、経営改善計画の策定を積極的に支援（お客さまの実態を踏まえて経営改善計画を策定するために必要な資料の作成を含む）するように努めます。
- (3) 適切なソリューションを含んだ経営改善計画については、実行後においても必要に応じて連携先と協力しながら継続的にモニタリングを行うように努めるとともに、経営相談等を通じて進捗状況の適切な管理に努めます。また、事業再生支援の取組みにあたっては、ビジネスマッチングやM&Aに関する情報活用やABLなどの中小企業に適した資金供給手法の検討にも努めます。
- (4) 地元企業応援部サポート室は、営業店における人材やノウハウの不足の補完や経営資源の有効活用のために本部による支援態勢の整備に努めるとともに、各営業店の支援活動を積極的にサポートするほか、各営業店の支援状況を適切に管理し必要に応じて指導を行うとともに、支援状況およびその進捗状況等を金融円滑化委員会および取締役会等に報告します。金融円滑化委員会および取締役会等はその報告を分析・評価し、必要に応じて改善を行います。

4. 行内体制の概要

次頁の「金融円滑化に関する行内体制の概要」のとおりです。

〔金融円滑化の実施状況〕

1. 実施状況の概要

当行は、これまでもお客さまのご要望・ご相談に対しましては柔軟に取り組んでおりましたが、平成21年12月4日の「中小企業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」の施行にともない、より一層柔軟かつ積極的に取り組むことを目指し金融円滑化に関する基本方針を定め、金融の円滑化への取り組みを強化してまいりました。

その結果、平成21年12月4日（法施行日）～平成23年9月末における金融円滑化に関する措置の実施状況の概要は、申込金額・件数で中小企業者が64,027百万円、2,459件、住宅資金借入者が4,815百万円、396件となりました。このうち、お客さまからの申出により取下げとなった債権は金額・件数で中小企業者が2,085百万円、105件、住宅資金借入者が834百万円、62件、お客さまのご要望等に沿えなかったため謝絶に至った債権は金額・件数で中小企業者が3,085百万円、181件、住宅資金借入者が975百万円、73件となっております。

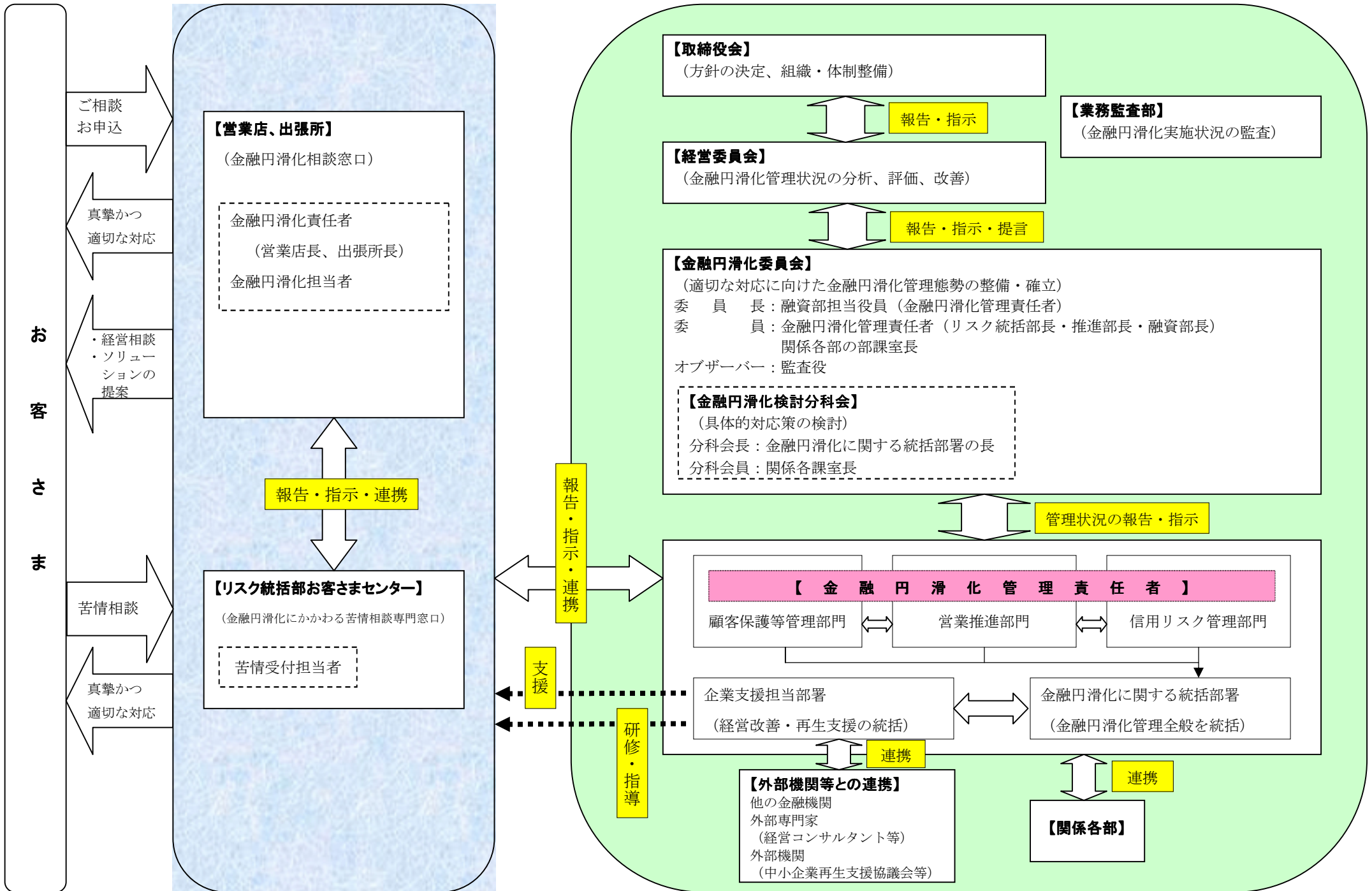
なお、謝絶となった債権の中には、自己破産に関する受任通知を受理（申立てには至っていないもの）した債権や、お客さまの都合等や他行との連携等の関係から申込日から3ヵ月が経過したため、法の定めにより謝絶に区分した債権、中小企業者で2,767百万円、155件、住宅資金借入者で901百万円、67件を含んでおります。

2. 実施状況

別表1～4のとおりです。

以上

金融円滑化に関する行内体制の概要



中小企業者から債務の弁済に係る負担の軽減の申込みがあった場合等における対応状況

(別表1)[申込者が中小企業者である場合における貸付けの条件変更等の申込みを受けた貸付債権の額]

(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	2,453	12,421	19,326	25,810	31,765	41,757	55,825	64,027				
うち、実行に係る貸付債権の額	413	9,488	14,789	21,963	27,360	36,181	47,909	58,240				
うち、謝絶に係る貸付債権の額	1	151	769	1,305	1,741	1,922	2,424	3,085				
うち、審査中の貸付債権の額	2,025	1,874	2,746	1,416	1,310	2,216	3,717	617				
うち、取下げに係る貸付債権の額	12	906	1,020	1,124	1,353	1,436	1,774	2,085				
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	181	2,037	3,596	6,045	8,631	10,275	13,679	17,137				
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	1	81	557	857	974	1,128	1,424	1,576				

(注1)
計数は各時点における平成21年12月4日以降受付分の累計となります。なお、東日本大震災にともないお客さまからのご依頼により緊急避難的に約定返済等を停止している債権は含んでおりません。

(注2)
平成23年3月11日に発生した東北地方太平洋沖地震にともなう津波により、報告をおこなうために必要な書類が滅失した6か店の平成23年3月1日から平成23年3月11日までの分は含んでおりません。

(注3)
謝絶となった債権の中には、自己破産に関する受任通知を受理(申立てには至っていないもの)した債権や、お客さまの都合等や他行との連携等の関係から申込日から3ヵ月が経過したため、法の定めにより謝絶に区分した債権2,767百万円を含んでおります。

(別表2)〔申込者が中小企業者である場合における貸付けの条件変更等の申込みを受けた貸付債権の数〕

(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付けた貸付債権の数	113	431	698	1,023	1,301	1,597	2,115	2,459				
うち、実行に係る貸付債権の数	27	267	487	807	1,069	1,287	1,705	2,132				
うち、謝絶に係る貸付債権の数	1	24	63	99	121	139	166	181				
うち、審査中の貸付債権の数	81	116	114	70	53	103	149	41				
うち、取下げに係る貸付債権の数	4	24	34	47	58	68	95	105				
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	18	154	283	489	665	788	1,046	1,303				
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	1	17	47	73	82	96	114	123				

(注1)

計数は各時点における平成21年12月4日以降受付分の累計となります。なお、東日本大震災にともないお客さまからのご依頼により緊急避難的に約定返済等を停止している債権は含んでおりません。

(注2)

平成23年3月11日に発生した東北地方太平洋沖地震にともなう津波により、報告をおこなうために必要な書類が滅失した6か店の平成23年3月1日から平成23年3月11日までの分は含んでおりません。

(注3)

謝絶となった債権の中には、自己破産に関する受任通知を受理(申立てには至っていないもの)した債権や、お客さまの都合等や他行との連携等の関係から申込日から3ヵ月が経過したため、法の定めにより謝絶に区分した債権155件を含んでおります。

住宅資金借入者から債務の弁済に係る負担の軽減の申込みがあった場合等における対応状況

(別表3)[申込者が住宅資金借入者である場合における貸付けの条件の変更等の申込みを受付けた貸付け債権の額]

(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付けた貸付け債権の額	350	1,225	1,822	2,345	2,851	3,224	4,361	4,815				
うち、実行に係る貸付け債権の額	0	301	565	956	1,186	1,500	2,231	2,871				
うち、謝絶に係る貸付け債権の額	0	129	525	733	795	880	965	975				
うち、審査中の貸付け債権の額	350	653	436	195	320	233	443	134				
うち、取下げに係る貸付け債権の額	0	139	294	460	548	609	721	834				

(注1)
計数は各時点における平成21年12月4日以降受付分の累計となります。なお、東日本大震災にともないお客さまからのご依頼により緊急避難的に約定返済等を停止している債権は含んでおりません。

(注2)
平成23年3月11日に発生した東北地方太平洋沖地震にともなう津波により、報告をおこなうために必要な書類が滅失した6カ店の平成23年3月1日から平成23年3月11日までの分は含んでおりません。

(注3)
謝絶となった債権の中には、お客さまの都合等によって申込日から3ヵ月が経過したため、法の定めにより謝絶に区分した債権901百万円を含んでおります。

住宅資金借入者から債務の弁済に係る負担の軽減の申込みがあった場合等における対応状況

(別表4)〔申込者が住宅資金借入者である場合における貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付け債権の数〕

(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け債権の数	24	90	139	184	228	257	355	396				
うち、実行に係る貸付け債権の数	0	27	52	84	106	130	196	253				
うち、謝絶に係る貸付け債権の数	0	9	35	49	57	64	72	73				
うち、審査中の貸付け債権の数	24	45	33	21	26	18	31	8				
うち、取下げに係る貸付け債権の数	0	9	19	30	39	45	56	62				

(注1)
計数は各時点における平成21年12月4日以降受付分の累計となります。なお、東日本大震災にともないお客さまからのご依頼により緊急避難的に約定返済等を停止している債権は含んでおりません。

(注2)
平成23年3月11日に発生した東北地方太平洋沖地震にともなう津波により、報告をおこなうために必要な書類が滅失した6カ店の平成23年3月1日から平成23年3月11日までの分は含んでおりません。

(注3)
謝絶となった債権の中には、お客さまの都合等によって申込日から3ヵ月が経過したため、法の定めにより謝絶に区分した債権67件を含んでおります。