

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 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内閣府令（以下、「内閣府令」といいます）第6条第1項第1号に規定する「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」（以下、「法」といいます）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

1. 金融円滑化に関する基本的考え方

健全な事業を営むお客さまに対して必要な資金を円滑に供給していくことは、当社の最も重要な役割の一つであり、金融円滑化が当社の信頼の維持、業務の健全性および適切性の確保のため必要不可欠である、との認識のもと、取引先企業に対する経営相談・経営指導および経営改善に向けた取り組みを積極的に支援して参ります。

2. 取り組みの方針

- (1) お客さまの経営実態等を踏まえて、適切に新規融資や貸付条件の変更等を行います。
- (2) お客さまの経営実態等を踏まえて、経営相談・経営指導および経営改善に関する支援を行います。
- (3) 新規融資や貸付条件の変更等の相談・申し込みに対するお客さまへの説明を適切かつ十分に行なうよう努めて参ります（融資謝絶時の対応も含みます）。
- (4) お客さまからの新規融資や貸付条件の変更等に係るお問い合わせ、相談、要望および苦情等への対応を適切かつ十分に行なうよう努めて参ります。

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

1. 取り組みの状況を適切に把握するための体制整備の概要

(1) 責任者の役割

「責任者」は以下の役割および権限を有します。

- ① 「責任者」は、金融円滑化の適切性を確保する必要がある業務の決定およびモニタリングの方法を決定します。
- ② 「責任者」は、金融円滑化管理に関する方策を信用リスク管理部門や営業推進部門、必要に応じて外部委託先等の金融円滑化管理に関する業務に従事する職員に研修等により指導、周知し、遵守させます。
- ③ 「責任者」は、中小企業者等金融円滑化法に基づく開示や当局への報告が適切なものか確認を行います。

(2) 状況を適切に把握するための体制整備の概要

当社ではお客さまからの新規融資や貸付条件の変更等の相談・申込みには、以下のとおり適切に対応いたします。

なお、既存借入から期限一括型の商品への借り換えについても、中小企業金融円滑化法の定める貸出条件変更該当するものと考えております。

- ①新規融資や貸付条件の変更等の相談・申込みを受けた場合、迅速な検討・回答に努めます。
- ②お客さまの理解と納得を得られることを目的とした十分な説明を行います。
- ③お客さまから貸出条件変更の申出を受けた場合には、もれなく貸出条件変更申込書ないし、新商品申込書を徴求いたします。
- ④お客さまに対する経営相談・経営指導および経営改善計画の策定支援等積極的に取り組みます。
- ⑤合理的な理由なく、特定業種であることや、財務諸表等の表面的な計数のみで判断しません。
- ⑥お客さまの実情を十分に把握し、担保・保証の要求、貸付条件の変更等の提示を行います。
- ⑦貸付条件の変更等の申込みを謝絶した場合または顧客が申込みを取り下げた場合には、その理由、経緯を記録します。
- ⑧2009年12月2日、「返済猶予相談窓口」を設置し、同年12月30日、「金融円滑化に向けた取り組みについて」を公表いたしました。

**相談窓口：日本振興銀行 大阪カスタマーセンター**

**問い合わせ電話番号：0120-737-270**

**受付時間：月～金曜日(休日を除く) 9:00～19:00**

**※時間帯により、お電話がつながりにくくなる場合がございますので、ご了承ください。**

### 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

#### 1. 苦情相談を適切に行うための体制整備の概要

当社では貸付条件変更他の要望および苦情への対応について遵守すべき事項は以下のとおりとします。

- ①貸付条件変更他の要望および苦情が発生した場合、発生部署は通常の要望、苦情の場合と同様、コンプライアンスGに電話で報告すると共に、必要な対応について相談します。
- ②お客さまからコンプライアンスGへの直接の連絡方法として、フリーダイヤル(0120-933-247)及び、ホームページにてご意見、ご要望を承ります。
- ③発生部署は事後に発生原因、再発防止策を記入した情報連絡票をコンプライアンスG宛提出します。
- ④コンプライアンスGは記載された内容を検証し、必要に応じて関係者への聞き取りや録音データの聴

取

などを通じて、具体的な再発防止策を検討し、周知徹底を図ります。また、情報連絡票は適切に保存いたします。

### 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うための体制の概要

#### 1. お客さまの事業改善または再生支援を適切に行うための体制整備の概要



第5 法第4条に基づく措置の実施状況（別表1から別表4まで）

（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
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額	3,999	12,240	13,936			
うち、信用保証協会等による債務の保証を受けていなかった貸付債権の額	3,999	12,240	13,936			
うち、実行に係る貸付債権の額	3,121	10,090	11,876			
うち、信用保証協会が条件変更対応保証を応諾する旨の判断を示した貸付債権の額	0	0	0			
うち、謝絶に係る貸付債権の額	55	239	275			
うち、信用保証協会が条件変更対応保証を応諾する旨の判断を示した貸付債権の額	0	0	0			
うち、審査中の貸付債権の額	464	425	143			
うち、取下げに係る貸付債権の額	357	1,485	1,640			
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額	0	0	0			
うち、実行に係る貸付債権の額	0	0	0			
うち、謝絶に係る貸付債権の額	0	0	0			
うち、信用保証協会等が債務の保証を応諾する旨の判断を示した貸付債権の額	0	0	0			
うち、審査中の貸付債権の額	0	0	0			
うち、取下げに係る貸付債権の額	0	0	0			

(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
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数	1,418	4,424	5,041			
うち、信用保証協会等による債務の保証を受けていなかった貸付債権の数	1,418	4,424	5,041			
うち、実行に係る貸付債権の数	1,127	3,713	4,363			
うち、信用保証協会が条件変更対応保証を応諾する旨の判断を示した貸付債権の数	0	0	0			
うち、謝絶に係る貸付債権の数	24	89	98			
うち、信用保証協会が条件変更対応保証を応諾する旨の判断を示した貸付債権の数	0	0	0			
うち、審査中の貸付債権の数	149	161	69			
うち、取下げに係る貸付債権の数	118	461	511			
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数	0	0	0			
うち、実行に係る貸付債権の数	0	0	0			
うち、謝絶に係る貸付債権の数	0	0	0			
うち、信用保証協会等が債務の保証を応諾する旨の判断を示した貸付債権の数	0	0	0			
うち、審査中の貸付債権の数	0	0	0			
うち、取下げに係る貸付債権の数	0	0	0			

(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

[債務者が中小企業者であって、当該中小企業者に対し他の金融機関も貸付債権を有する場合]

(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
信用保証協会等による債務の保証を受けていなかった貸付債権に係る債務者のうち他の金融機関に対しても法の施行日以後に貸付けの条件の変更等の申込みが行われたことを確認することができた者から、貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額	72	691	1,469			
うち、実行に係る貸付債権の額	66	611	1,380			
うち、信用保証協会が条件変更対応保証を応諾する旨の判断を示した貸付債権の額	0	0	0			
うち、謝絶に係る貸付債権の額	0	0	18			
うち、他の金融機関により法の施行日以後になされた貸付けの条件の変更等の実行を認識していた場合の貸付債権の額	0	0	0			
うち、審査中の貸付債権の額	4	72	52			
うち、取下げに係る貸付債権の額	1	7	18			

(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

[債務者が中小企業者であって、当該中小企業者に対し他の金融機関も貸付債権を有する場合]

(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
信用保証協会等による債務の保証を受けていなかった貸付債権に係る債務者のうち他の金融機関に対しても法の施行日以後に貸付けの条件の変更等の申込みが行われたことを確認することができた者から、貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数	33	245	466			
うち、実行に係る貸付債権の数	30	218	432			
うち、信用保証協会が条件変更対応保証を応諾する旨の判断を示した貸付債権の数	0	0	0			
うち、謝絶に係る貸付債権の数	0	0	2			
うち、他の金融機関により法の施行日以後になされた貸付けの条件の変更等の実行を認識していた場合の貸付債権の数	0	0	0			
うち、審査中の貸付債権の数	2	24	25			
うち、取下げに係る貸付債権の数	1	3	7			

第6 法第5条に基づく措置の実施状況（別表5及び別表6）

（別表5）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
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額	0	0	0			
うち、実行に係る貸付債権の額	0	0	0			
うち、謝絶に係る貸付債権の額	0	0	0			
うち、審査中の貸付債権の額	0	0	0			
うち、取下げに係る貸付債権の額	0	0	0			

（別表6）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
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数	0	0	0			
うち、実行に係る貸付債権の数	0	0	0			
うち、謝絶に係る貸付債権の数	0	0	0			
うち、審査中の貸付債権の数	0	0	0			
うち、取下げに係る貸付債権の数	0	0	0			