

平成 25 年 11 月 12 日

株式会社 千葉銀行

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を  
踏まえた対応措置等の概要について(同法第 7 条第 1 項に基づく説明資料)

1. 「対応措置の実施に関する方針」の概要

千葉銀行は『地域金融機関として「金融サービスの提供をつうじて、地域のお客さまニーズにお応えし、地域の発展に貢献する」という役割・使命を果たす』姿勢を堅持してまいりました。特に、地域への円滑な資金供給をはじめとする金融仲介機能の発揮やお客さまへの経営健全化支援等による地域密着型金融の推進については、従来から最も重要な経営課題として位置づけ、各種施策に積極的に取り組んでまいりました。

このようななか、お客さまからの新規のお借入れ及びお借入れ条件の変更等のご相談への適切な対応や、お客さまの事業再生・経営改善等の取組みへの積極的な支援等、金融の円滑化に資する取組みを推進することは、銀行の本来的な業務であり、また、社会的な責務と認識し、ここに「金融円滑化に関する方針」を定め、地域における金融円滑化への取組みを一層強化してまいります。

【基本方針】

(1) ご相談等への真摯な対応

お客さまから新規のお借入れ及びお借入れ条件の変更等のお申込みがあった場合には、お客さまのご希望を真摯におうかがいし、お客さまの立場に立って、迅速かつ適切に対応してまいります。

また、当該お申込み内容を具体的に記録し保存するとともに、お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。

(2) 中小企業のお客さまからのお申込みへの対応

中小企業のお客さまから新規のお借入れ及びお借入れ条件の変更等のお申込みがあった場合には、お客さまの事業についての実態もしくは改善または再生の可能性等を十分に勘案し、可能な限りお客さまの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。

(3) 住宅ローンをご利用のお客さまからのお申込みへの対応

住宅ローンをご利用のお客さまから新規のお借入れ及びお借入れ条件の変更等のお申込みがあった場合には、お客さまの将来にわたる無理のないご返済に向けて、お客さまの財産及び収入の状況を十分に勘案し、可能な限りお客さまの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。

#### (4) 適切な審査の実施

新規のお借入れ及びお借入れ条件の変更等の審査においては、過去にお客さまがお借入れ条件の変更等をしたことがあるというような形式的な事実だけにとらわれることなく、お客さまの実態や将来の見通し等をきめ細かく把握するよう努め、適切に審査を行ってまいります。

#### (5) 他金融機関との緊密な連携

お客さまからのお借入れ条件の変更等のお申込み（事業再生ADR手続き、地域経済活性化支援機構もしくは東日本大震災事業者再生支援機構からの要請等を含む）に際し、当行以外の金融機関からお借入れをされている場合や、信用保証協会や中小企業再生支援協議会、住宅金融支援機構等とお取引等がある場合には、お客さまからご同意をいただいたうえで、当該他金融機関等と緊密な連携を図ってまいります。

#### (6) 説明の徹底

新規のお借入れ及びお借入れ条件の変更等のお申込み内容に対して条件を付与させていただく場合には、その条件等を速やかにお伝えし、お客さまにご納得いただけるよう十分に説明を行うよう努めてまいります。

また、万一お申込みにお応えすることができない場合には、その理由等について、お客さまにご納得いただけるよう具体的かつ丁寧な説明に努めてまいりますとともに、その内容について具体的に記録し、保存してまいります。

#### (7) ご意見・ご要望及び苦情への対応

新規のお借入れ及びお借入れ条件の変更等に係るお客さまからのご要望、ご相談及び苦情等について、迅速かつ適切に対応してまいりますとともに、その内容について具体的に記録し、保存してまいります。

#### (8) コンサルティング機能の発揮及び最適なソリューションの提供

お客さまからのご相談等に対しては、十分に時間をかけて、お客さまの状況をきめ細かく把握し、ライフステージや事業の持続可能性の程度等を適切かつ慎重に見極めたうえで、必要に応じて、中小企業のお客さまの経営改善や事業再生・業種転換・事業承継による事業改善等、あるいは、個人のお客様のライフプランの設計支援に資するよう、コンサルティング機能を発揮しつつ、最適なソリューション（経営課題を解決するための方策等）のご提供に努めてまいります。

また、ソリューションのご提供にあたっては、専門的な知見を積極的に活用するとともに、必要に応じて、外部専門家・外部機関等とのネットワークなどを活用し、お客さまの目線に立って提供することを通じて、お客さまの主体的な取組みを支援していくよう努めてまいります。

## **(9) 外部機関等との連携・協力**

お客さまの事業の再生等を目的とした、地域経済活性化支援機構や東日本大震災事業者再生支援機構等からの債権買取り等の申し出や、事業再生ADR解決事業者からの再生手続きの実施の依頼などに対しては、当該外部機関等と緊密に連携していくとともに、お客さまの事業再生計画に、可能な限り協力するよう努めてまいります。

また、地域経済の活性化に資する事業活動を支援するにあたっては、地域経済活性化支援機構等と緊密な連携を図り、主体的かつ継続的に関与してまいります。

## **(10) お客さまの実態や将来性等を適切に見極める能力の向上**

お客さまの実態や将来の見通し等をきめ細かく把握し、適切な判断及び支援ができるよう、行内研修などにより、行員の目利き能力のさらなる向上に努めてまいります。

## **2. 対応措置の状況を適切に把握するための体制整備の概要**

### **(1) ご相談受付体制**

#### **① 営業店への「金融円滑化相談窓口」の設置**

最寄りの営業店でお気軽にご相談いただけますよう、全営業店及び出張所に「金融円滑化相談窓口」を設置しております。

#### **② 休日相談窓口の設置**

休日にもご相談いただけますよう、県内コンサルティングプラザ3箇所に「金融円滑化休日相談窓口」を設置しております。

### **(2) 中小企業のお客さまの事業の改善・再生支援を適切に行うための体制**

中小企業のお客さまの事業の改善・再生支援を行う専門的な組織である企業サポート部を中心に、本部による営業店への指導・監督を強化してまいります。また、必要に応じて、企業サポート部と営業店が連携して、直接お客さまと面談させていただくとともに、お客さまの持つ技術力、販売力といった定性的な情報を含む経営実態の十分な把握に努め、きめ細かな経営相談、経営指導及び経営改善計画の策定等に積極的に取組んでまいります。

### **(3) 住宅ローンをご利用いただいているお客さまに対するご提案等を適切に行うための体制**

住宅ローンをご利用いただいているお客さまの将来にわたる無理のないご返済に向けて支援を行うための専門的な組織である業務集中部カウンセリングチームを中心に、営業店への指導・監督を強化してまいります。また、必要に応じて、カウンセリングチームと営業店が連携して、直接お客さまと面談し、ご返済計画の作成支援等、きめ細かな対応を行ってまいります。

#### (4) お借入れ条件のご変更等への対応状況を適切に把握・管理するための体制

##### ① 営業店への「金融円滑化管理責任者」等の配置

全営業店に、金融円滑化にかかる管理を行う「金融円滑化管理責任者」及びお客さまからのご相談、お申込みの取りまとめや本部への実施状況等の報告を行う「金融円滑化管理担当者」を配置しております。

お客さまからのご相談、お申込みは営業店担当者等が内容を具体的に記録し、金融円滑化管理担当者は案件の記録状況等の点検を個別に行うとともに、対応状況を取りまとめ債権所管部へ報告いたします。また、記録した内容は法令等にしがたい適切に保存してまいります。金融円滑化管理責任者は、報告内容の確認を行うとともに、各案件の進捗状況等についての適切な管理を行ってまいります。

##### ② 債権所管部によるモニタリングの実施

債権所管部は、営業店におけるお客さまからの相談やお借入れ条件の変更等のお申込みへの対応状況等についてのモニタリングを行ってまいります。モニタリングにあたっては、営業店からの報告内容を精査・検証するほか、営業店の対応状況等の適切性について検証してまいります。また、所管債権の対応状況について、取りまとめのうえ金融円滑化統括管理責任者へ報告いたします。

なお、お客さまへの謝絶、お客さまからの取下げ及びお客さまからの苦情案件については、コンプライアンス部がモニタリングを行い、金融円滑化統括管理責任者へ報告いたします。

##### ③ 金融円滑化統括管理責任者の配置

銀行全体の金融円滑化への取組み状況を統括・管理する「金融円滑化統括管理責任者」を配置しております。金融円滑化統括管理責任者は、営業店におけるお客さまからの相談やお借入れ条件の変更等のお申込みへの対応状況、苦情相談の発生状況や対応状況などの金融円滑化への取組み状況等について、債権所管部等をつうじて定期的に報告を受ける態勢としております。

金融円滑化統括管理責任者は、本基本方針、関連諸規定を役職員全員に周知するとともに、金融円滑化への取組み状況を検証し、取締役会等に報告してまいります。

取締役会等は、取組み状況が十分であるかを点検し、必要に応じて基本方針、関連諸規定の見直しを指示してまいります。

##### ④ 金融円滑化委員会の設置

金融円滑化統括管理責任者を委員長とする「金融円滑化委員会」を設置し、金融円滑化にかかる諸施策の実施状況を把握するとともに、その実施状況を検証・評価し、適正な金融円滑化管理態勢の整備・確立に向けた方策等を検討・実施することとしております。

### 3. 苦情相談を適切に行うための体制整備の概要

本部のコンプライアンス部お客様相談グループに「金融円滑化苦情相談窓口」を設置し、「金融円滑化苦情相談ダイヤル」（専用フリーダイヤル）を開設しております。営業店では、金融円滑化管理責任者が金融円滑化に係るお客さまからの苦情相談に対応し、その内容について具体的に記録し、法令等にしたいがい適切に保存してまいります。また、金融円滑化統括管理責任者は、コンプライアンス部お客様相談グループから金融円滑化に係る苦情相談の報告を受けるとともに、取締役会等に報告するなど、銀行全体で苦情等の問題を共有するとともに、その改善に努めてまいります。

### 4. 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

#### （1）経営課題の把握・分析等

営業店及び債権所管部は、お客さまの経営課題を把握・分析し、お客さまの事業の持続可能性等を適切かつ慎重に見極めてまいります。また、お客さまの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お取り組みいただくように促してまいります。

#### （2）最適なソリューションの提案

営業店及び債権所管部は、お客さまからのご相談に対して、十分に時間をかけてお客さまの状況をきめ細かく把握したうえで、専門的な知見を積極的に活用するとともに、必要に応じて、外部専門家・外部機関等とのネットワークなどを活用し、お客さまの状況等に応じた最適なソリューション（経営課題を解決するための方策等）をお客さまの目線に立って提供してまいります。

特に、お客さまが事業再生、業種転換、事業承継、廃業等の支援を必要とする状況にある場合や、支援にあたり債権者間の調整を必要とする場合には、当該支援の実効性を高める観点から、外部機関等の第三者的な視点や専門的な知見・機能を積極的に活用してまいります。

#### （3）経営再建計画の策定支援

営業店及び債権所管部は、お客さま等との間でソリューションが合意された場合、当該ソリューションを織り込んだ経営再建計画の策定に取り組んでまいります。なお、経営再建計画は、お客さまに自力で策定いただくことが望まれますが、やむを得ない理由で困難な場合には、お客さまのご理解をいただき、策定を積極的に支援してまいります。

#### （4）新規の信用供与

営業店及び債権所管部は、経営改善が必要なお客さま等から新規の信用供与のお申込みがあ

った場合、新規の信用供与により新たな収益機会の獲得や中長期的な経費削減等が見込まれ、それがお客さまの業況や財務等の改善につながることで債務償還能力の向上に資すると判断される場合には、積極的かつ適時適切に新規の信用供与を行うよう努めてまいります。また、例えば貸出条件の変更等の履歴があることのみをもって、新規融資や貸出条件の変更等の申込みを謝絶することはありません。

#### (5) ソリューションの実行及び進捗状況の管理

営業店及び債権所管部は、お客さま等とともにソリューションの合理性や実行可能性を検証・確認した上で、協働してソリューションを実行してまいります。また、ソリューションの実行後においても実行状況を継続的にモニタリングするとともに、経営相談や経営指導を行っていくなど、ソリューションの進捗状況を適切にフォローしてまいります。

#### 5. 法第4条に基づく措置の実施状況

[実施状況の詳細は別表1、2をご参照ください。](#)

#### 6. 法第5条に基づく措置の実施状況

[実施状況の詳細は別表3、4をご参照ください。](#)

以 上