

## 「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」施行に伴う対応措置の概要の公表について

当行では、「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」の定めに従い、貸付条件変更等の措置の実施に関する取組方針を策定すると共に、各体制の整備を図りましたので、その概要を次のとおり公表させていただきます。なお、貸付条件変更等の措置の実施状況の公表につきましては、平成 22 年 3 月末時点における諸計数の把握が完了次第、速やかに対応させていただきます。

### 【第 1】

当行に対して事業資金の貸付けに係る債務を有する中小企業の皆様又は住宅資金の貸付けに係る債務を有する皆様からお申込みがあった場合における、貸付条件変更等の措置の実施に関する取組方針の概要

当行が策定した事業資金の貸付けに係る債務を有する中小企業の皆様又は住宅資金の貸付けに係る債務を有する皆様からお申込みがあった場合における、貸付条件変更等の措置の実施に関する取組方針の概要は以下のとおりであります。

#### 1. 貸付条件変更等の措置の実施に関する取組方針

当行では、中期経営計画『未来の創造』において、強固な地域密着型金融推進態勢の確立を経営ビジョンとして掲げ、「営業推進と管理一体型のバランスのとれた組織の下で、行員一人一人の能力を高め、その能力を最大限に発揮できる環境を整備し、限られた経営資源を有効に活用することにより、山陰地域の中小企業及び個人の皆様の資金運用、資金調達及びその他各種ニーズに積極的に応えていく」旨を宣言し、自らが掲げた目標の達成に向けて、鋭意取り組んでいるところであります。

この精神は、「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」の制定目的として掲げられている「最近の経済金融情勢及び雇用環境の下における我が国の中小企業者及び住宅資金借入者の債務の負担の状況にかんがみ、金融機関の業務の健全かつ適切な運営の確保に配慮しつつ、中小企業者及び住宅資金借入者に対する金融の円滑化を図るために必要な臨時の措置を定めることにより、中小企業者の事業活動の円滑な遂行及びこれを通じた雇用の安定並びに住宅資金借入者の生活の安定を期し、もって国民生活の安定向上と国民経済の健全な発展に寄与する」と相通ずるものであり、当行としても、貸付条件変更等の措置に対する取組みは、経営ビジョン達成のために必要不可欠な対応事項と認識しております。

このような認識の下、以下に掲げる貸付条件変更等の措置の実践に努め、当行と融資取引のある中小企業の皆様及び住宅資金をご利用いただいている皆様からの債務の弁済に係る負担の軽減等のごニーズに適切にお応えすべく、全役職員が一丸となって積極的に取り組んでまいります。

(中小企業の皆様から債務の弁済に係る負担の軽減のお申込みがあった場合等における対応措置)

(1) 当行は、当行に対して事業資金の貸付けに係る債務を有する中小企業の皆様のうち、当該債務の弁済に支障を生じており、又は生ずるおそれがある方から、当該債務の弁済に係る負担の軽減のお申込みがあった場合には、お申込みいただいた方の事業についての改善又は再生の可能性その他の状況を勘案しつつ、できる限り、当該貸付けの条件の変更、旧債の借換え、お申込みいただいた方の株式の取得であって当該債務を消滅させるためにするもの、その他の当該債務の弁済に係る負担の軽減に資する措置をとるよう努めてまいります。

(2) 当行は、当行に対して事業資金の貸付けに係る債務を有する中小企業の皆様から特定認証紛争解決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、当該手続の実施を依頼するか否かの確認があった場合には、当該手続の実施を依頼された中小企業の皆様の事業についての改善又は再生の可能性その他の状況を勘案しつつ、できる限り、当該手続の実施の依頼をするよう努めてまいります。

(3) 当行は、当行に対して事業資金の貸付けに係る債務を有する中小企業の皆様が株式会社企業再生支援機構法第二十六条第一項に規定する対象事業者にあたる場合において、当行が当該対象事業者の皆様に対して有する債権について、株式会社企業再生支援機構から同条第一項の規定により同項に規定する債権買取申込み又は事業再生計画に従って債権の管理又は処分をすることの同意の求めがあった場合には、当該対象事業者の皆様への事業についての改善又は再生の可能性その他の状況を勘案しつつ、できる限り、これに応ずるよう努めてまいります。又、上記同意に係る事業再生計画について、貸付条件の変更等、協力を努めてまいります。

(4) 当行は、上記(1)から(3)の対応措置を講ずる上で、次に掲げる機関が存在するときは、当該機関との緊密な連携を図るよう努めてまいります。

上記(1)ないし(3)に掲げる中小企業の皆様に対して貸付けに係る債権を有する他の金融機関及び株式会社日本政策金融公庫等

上記(1)ないし(3)に掲げる中小企業の皆様が当行に対して有する貸付けに係る債務の保証をしている信用保証協会等

上記(1)ないし(3)に掲げる中小企業の皆様に関する中小企業再生支援業務を行っている認定支援機関

(住宅資金をご利用いただいている皆様から債務の弁済に係る負担の軽減のお申込みがあった場合における対応措置)

(1)当行は、当行に対して住宅資金の貸付けに係る債務を有する皆様のうち、当該債務の弁済に支障を生じており、又は生ずるおそれがある方から、当該債務の弁済に係る負担の軽減のお申込みがあった場合には、その方の財産及び収入の状況を勘案しつつ、できる限り、当該貸付けの条件の変更、旧債の借換え、その他の当該債務の弁済に係る負担の軽減に資する措置をとるよう努めてまいります。

(2)当行は、上記(1)に掲げるお申込みをされた住宅資金をご利用の皆様に対して、住宅資金の貸付けに係る債権を有する他の金融機関及び独立行政法人住宅金融支援機構等の機関が存在するときは、当該機関との緊密な連携を図るよう努めてまいります。

## 2. 貸付条件変更等の措置に係る体制(役員の関与を含む。)の概要

当行では、上記 1. に掲げる取組方針に基づき、適切に貸付条件変更等の措置を実践すべく、平成 21 年 11 月 18 日付で頭取の承認を得てプロジェクトチームを立上げ、具体的な対応について協議を行った上で、金融円滑化に係る対応組織を別紙のとおり定め、貸付条件変更等の措置に係る体制を整備いたします。

具体的な整備内容は、以下のとおりであります。なお、記載内容のうち、「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」の施行により新たに取組むこととしたものについては、下線表示をしております。(【第 〃】～【第 〃】全てにおいて同様。)

### (1) 本部組織体制

#### 統括部署

- ・ 審査管理グループ

#### 統括責任者

- ・ 審査管理グループ担当役員

#### 統括責任者の役割

- ・ 金融円滑化管理方針の検討・立案及び組織全体への周知・指導を行います。
- ・ 金融円滑化管理態勢の整備・確立に向けた具体策の検討・立案を行います。
- ・ 金融円滑化管理に係る対応状況の把握及び進捗管理の統括を行います。

#### 管理責任者

- ・ 審査管理グループ部長

#### 各グループの役割分担

部署名	責任者	役割
審査管理グループ (統括部署)	審査管理 グループ部長	方針の検討・立案 対象先の調査 案件審査 営業店への周知・指導 営業店受付案件の内、 対応困難先に対する 2 次検証・営業店指導 全 店実績の把握・集計・報告 業績評価基準の設 定 諸規程の整備 広報対応
業務企画グループ (営業推進部門)	業務企画 グループ部長	需資発掘、情報収集のための訪問活動に係る 営業店への周知・指導・進捗管理
業務管理グループ (顧客保護等管理部門)	業務管理 グループ部長	苦情・相談窓口 顧客対応状況のモニタリン グ
総合企画グループ (広報部門)	総合企画 グループ部長	広報対応(審査管理グループと連携)

資産査定室 (資産査定部門)	資産査定室長	資産査定 対象先の調査 諸規程の整備
人事財務グループ (人事部門)	人事財務 グループ部長	人事考課基準の設定

(2)営業体制

営業店(営業店及び松江営業センター。ただし出張所は除く。以下同様。)による網羅的なお客様訪問活動の実施

- ・貸付条件変更等の措置に関する情報収集を含め、広くお客様ニーズの把握に努める目的をもって、積極的な顧客訪問活動を展開いたします。

・訪問対象先

与取引のある中小企業の皆様及び住宅資金をご利用いただいている皆様を訪問対象とさせていただきます。

・訪問活動に係る本部の体制

【担当部署】 ・業務企画グループ(営業推進部門)

【責任者】 ・業務企画グループ部長

【役割】 ・営業店の訪問活動に係る周知・指導及び進捗管理を行います。

【連携部署】 ・審査管理グループ、資産査定室

【役割】 ・貸付条件変更等の措置に係る対象先の調査を行います。

営業店における来店客からの相談受付体制

・お客様から貸付条件変更等の措置に関する相談を受けた場合の相談窓口を全店に設置いたします。

・相談窓口の設置期間

平成 21 年 12 月 7 日から平成 23 年 3 月末まで

・相談窓口の営業時間

【平日】 ・AM9:00 から PM3:00 まで営業を行います。

・ただし、以下の店舗については時間外営業も行います。

地区	店舗名称	営業時間
松江	本店営業部	AM9:00 ~ PM5:00
	松江駅前支店	AM9:00 ~ PM5:00
	学園通支店	AM9:00 ~ PM5:00
米子	角盤町支店	AM9:00 ~ PM7:00
境港	境支店	AM9:00 ~ PM5:00
益田	益田支店	AM9:00 ~ PM5:00

【休 日】 ・日程及び対象店舗を定め、適宜、実施いたします。

・相談窓口に係る営業店の体制

【責任者】 ・営業部店長、松江営業センター統括センター長

【役 割】 ・お客様からの相談案件については、上記 1.に掲げる取組方針に則り、適切且つ迅速に与信判断を行った上で、決裁権限者の判断を仰ぎ、可能な限り早期に完結させます。  
・営業店での受付段階で対応が困難と判断したお客様(以下、「対応困難先」という。)については、その場で結論付けを行うこととはせず、全て審査管理グループに協議を行い、同グループ部長の指導に基づき対応方針を決定いたします。

【事業資金窓口】 ・貸付担当役席、松江営業センター法人事業先本部長

【住宅資金窓口】 ・住宅ローン担当役席、松江営業センター個人事業先本部長

【役 割】 ・お客様からの相談案件については、上記 1.に掲げる取組方針に則り、中小企業の皆様からの条件変更等のお申込であれば事業についての改善又は再生の可能性等、住宅ローンをご利用いただいている皆様からの条件変更等のお申込であれば財産及び収入の状況を十分ヒアリングした上で、責任者に適切に情報提供を行います。

対応困難先への対応体制

・審査管理グループを対応困難先に係る 2 次検証部門といたします。

【責任者】 ・審査管理グループ部長

【役 割】 ・営業店から対応困難先への対応協議を受けた場合は、上記 1.に掲げる取組方針に則り、資格要件の充足状況等を改めて調査の上、必要に応じて追加資料徴求による再検討を指示するなど、適切な指導を行います。  
・営業店への指導内容については、統括責任者に随時報告を行います。

【事業資金窓口】 ・審査管理グループの審査スタッフ

【住宅資金窓口】 ・審査管理グループの管理スタッフ

【役 割】 ・営業店から対応困難先への対応協議を受けた場合は、資格要件の充足状況等を改めて調査し、本部担当者としての見解を取り纏めた上で審査管理グループ部長に協議いたします。

(3)内部監査部門による牽制体制

業務監査室は、金融円滑化管理について監査すべき事項を特定した上で、内部監査の実施対象となる項目及び実施手順を定めた規程等並びに業務監査計画を業務監査会議の承認を得て策定

しております。そして、当該規程等及び当該計画に基づき、金融円滑化管理態勢の整備状況についての検証を行います。

(4)取締役会等への承認・報告態勢

取締役会等は、承認事項及び報告事項を適切に設定した上で、統括責任者に、定期的に又は必要に応じて随時、取締役会等に対し状況を報告させ、又は承認を求めさせる態勢を整備いたします。

承認事項

- ・金融円滑化管理方針の策定
- ・金融円滑化管理に係る重要な規程の制・改定

報告事項

- ・金融円滑化管理に係る取組状況(四半期毎)

【 第 Ⅰ 】

当行に対して事業資金の貸付けに係る債務を有する中小企業の皆様又は住宅資金の貸付けに係る債務を有する皆様からお申込みがあった場合における、貸付条件変更等の措置の状況を適切に把握するための体制の概要

当行は、事業資金の貸付けに係る債務を有する中小企業の皆様又は住宅資金の貸付けに係る債務を有する皆様からお申込みがあった場合における、貸付条件変更等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いたします。

- (1) お客様訪問又は相談窓口において、お客様より貸付条件変更等のお申込みを受付けた場合には、相談窓口の担当役席が完結に至るまでの情報を一元管理することといたします。当該担当役席は、お申込みの受付状況、審査の進捗状況等の把握を徹底すると共に、毎日のお申込み金額・件数、実行金額・件数、謝絶金額・件数、審査中案件の金額・件数、取下げ金額・件数等を取り纏めた上で、相談窓口の責任者である営業部店長又は松江営業センター統括センター長に報告いたします。
- (2) 営業部店長又は松江営業センター統括センター長は、担当役席からの報告内容を十分把握した上で、検討の長期化によりお客様にご迷惑をお掛けすることのないよう、早期完結に向けて適切な指導を行います。そして、毎日の実績を統括部署である審査管理グループに報告いたします。
- (3) 審査管理グループ内には、営業店からの報告を取り纏める担当者を配置し、当該担当者は毎日の実績集計を行った上で、審査管理グループ部長に報告いたします。審査管理グループ部長は、当該報告内容を担当役員に毎日報告いたします。
- (4) 審査管理グループは、金融円滑化管理に係る取組状況を四半期毎に取り纏め、取締役会等に報告し、必要に応じて営業店に指示を行うなど、常に適正な運用がなされるよう管理いたします。
- (5) お客様との交渉経過等については、その内容を記録して、営業店で 5 年間保存いたします。

【第 Ⅰ】

当行に対して事業資金の貸付けに係る債務を有する中小企業の皆様又は住宅資金の貸付けに係る債務を有する皆様からの貸付条件変更等の措置に係る苦情相談を適切に行うための体制の概要

当行は、事業資金の貸付けに係る債務を有する中小企業の皆様又は住宅資金の貸付けに係る債務を有する皆様からの貸付条件変更等の措置に係る苦情相談を適切に行うための体制を以下のとおり整備いたします。

(1)お客様からの貸付条件変更等の措置に係る苦情相談に適切に対応するために、本部および営業店に苦情相談窓口を設置いたします。

本部窓口 業務管理グループ（松江市東本町 2 - 3 5 島根銀行本店内）

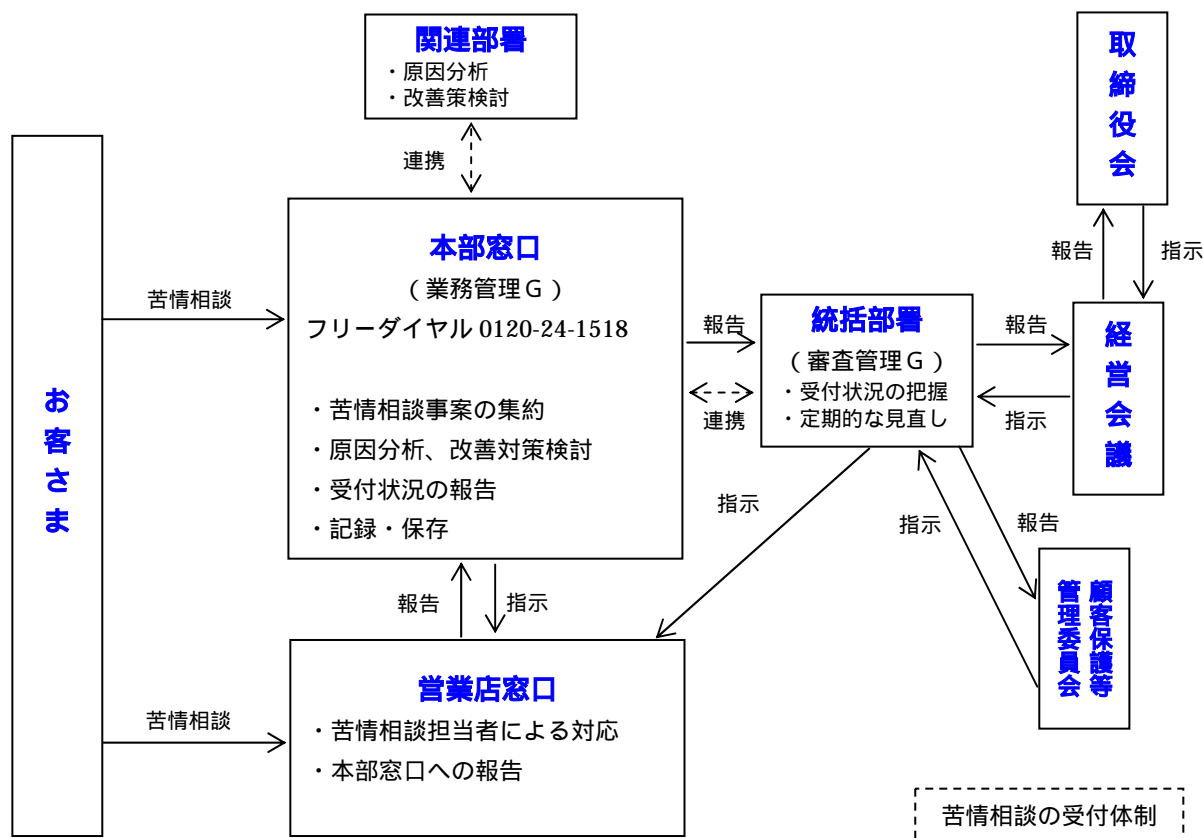
フリーダイヤル 0120-24-1518

平日 午前 9 時から午後 5 時まで受付

営業店窓口 各営業店の苦情相談窓口にて対応させていただきます。

(2)本部および営業店の苦情相談窓口にてお受けした事案については、全て本部窓口を集約し、関連部署との連携による原因分析や改善策の検討など必要な措置をとります。また、受付状況を統括部署である審査管理グループに提供し、同グループが四半期毎に顧客保護等管理委員会及び取締役会等に報告を行った上で、必要に応じて営業店に指示を行うなど、常に適正な運用がなされるよう管理いたします。

(3)お受けした苦情相談については、その内容を記録して、本部窓口で 5 年間保存いたします。



【第 Ⅰ】

当行に対して事業資金の貸付けに係る債務を有する中小企業の皆様に対し、貸付条件変更等の措置をとった後において、当該措置に係る中小企業の皆様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

当行は、事業資金の貸付けに係る債務を有する中小企業の皆様に対し、貸付条件変更等の措置をとった後において、当該措置に係る中小企業の皆様の事業についての改善又は再生の支援を適切に行うための体制を以下のとおり整備いたします。

- (1) 統括部署である審査管理グループは、お客様の事業改善又は再生に向けた支援を適切に行うために、営業店との連携強化に努めてまいります。
- (2) 貸付条件変更等の措置をとらせていただいたお客様に対しましては、引き続き、お客様のご状況を十分に把握した上で、適切な資金供給に努めてまいります。
- (3) 貸付条件変更等の履歴があることのみをもって、新規融資や更なる貸付条件変更等のご相談、お申込みの謝絶はいたしません。
- (4) お客様への継続的な訪問活動を通じて、定性的な情報を含めた経営実態の十分な把握に努めてまいります。
- (5) きめ細かな経営相談、経営指導及び経営改善計画の策定支援等に努めてまいります。
- (6) ビジネスマッチングや M&A に関する情報収集等を行い、幅広い支援に努めてまいります。
- (7) ライフサイクル(創業、新事業支援、経営改善支援、事業再生、事業継承)に応じた各段階において、きめ細かな支援に努めてまいります。
- (8) お客様からのご相談に適切に対応できるよう、実践的な行内研修を行い、行員の目利き能力向上に努めてまいります。

# 金融円滑化に係る対応組織

(別紙)

平成22年1月18日  
株式会社 島根銀行

