

# 金融円滑化に向けた取り組みの状況について

平成25年5月

株式会社 京葉銀行

----- 目 次 -----

1. 条件変更等の実施に関する方針の概要	・ ・ ・ ・ ・ 1
2. 対応状況を適切に把握する体制の概要	・ ・ ・ ・ ・ 6
3. 苦情相談を適切に行う体制の概要	・ ・ ・ ・ ・ 7
4. 事業改善、再生支援を適切に行う体制の概要	・ ・ ・ ・ ・ 9
5. 貸付け条件の変更等の実施状況（中小企業者向け）	・ ・ ・ ・ ・ 11
・ 貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額	
・ 貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数	
6. 貸付け条件の変更等の実施状況（住宅資金借入者向け）	・ ・ ・ ・ ・ 13
・ 貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額	
・ 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. 条件変更等の実施に関する方針の概要

京葉銀行（頭取 小島 信夫）は、これまでも、地域経済の活性化を通じた地域との共存・共栄のため、地域への円滑な資金提供を行っていくことを重要な使命と位置づけ、地域密着型金融に積極的に取り組んでまいりました。具体的には、新規のお借入れのご相談・お申込みについて可能な限りお客様のご要望に適切に対応するとともに、平成21年2月には、中小企業者のお客様のために「企業経営サポートグループ」を、住宅資金等をご利用のお客様のために「個人ローンサポートグループ」を立ち上げ、お客様からの返済のご相談をはじめ、経営改善のお手伝いや借入れ条件の変更等の対応のほか、企業会計セミナーや住宅ローン返済相談会を開催するなど、積極的にお客様のサポート態勢を強化してまいりました。

そうした中、平成21年12月に『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』が施行されました。当行では、このような状況を踏まえ、「金融円滑化管理委員会」を本部内に設置し、全営業店に「金融円滑化管理者」を配置するなど、更なる態勢の強化に努めてまいりました。『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』は、平成25年3月末に終了しましたが、今後ともお客様のお役に立てるよう、以下の「金融円滑化に向けた基本方針」に基づき、役職員一丸となって地域金融の一層の円滑化に取り組んでまいります。

### 【金融円滑化に向けた基本方針】

#### (1) 新たなご融資やお借入れ条件の変更等にあって

##### ① 基本的事項

- ・ お客様からの新たなご融資やお借入れ条件の変更等のお申込みに対しては、ご相談内容を真摯にお伺いし、お客様の目線に立って、お客様の経営・生活実態等の把握を行い、できる限りご要望に沿うよう適切な審査に努めてまいります。また、お客様の意思に反してお申込みの取下げを求めることはいたしません。

- お客様からのお申込みに対しては、受付からご回答までの進捗管理を徹底し、速やかな対応に努めてまいります。また、進捗管理を適切に行なうため、当該お申込み内容の記録と保存をしております。
- お申込みにあたっては、行内での検討のために必要な資料の作成やご提出をお願いする場合がございますが、お客さまにとって過度のご負担とならないよう配慮しております。
- 過去に借入れ条件の変更等を行ったことがある、返済が滞っている等の形式的な事象のみにとらわれることなく、お申込み時点のお客様の実態をきめ細かくお伺いしたうえで、検討を行なうよう努めてまいります。
- 新たなお融資やお借入れ条件の変更等を行なった後も、お客様の目線に立った、きめ細やかなコミュニケーションを図り、お客様のライフサイクルに応じた継続的なご相談受付や経営相談、経営支援等を行なってまいります。
- お客様からのご相談やお申込みに対して適切な対応が行えるよう、お客様の事業価値を適切に見極める能力の向上など、行内研修等の実施により行員の能力向上に努めてまいります。

## ② 事業資金をご利用の中小企業・個人事業主のお客様

- 中小企業・個人事業主のお客様には、新たなお融資やお借入れ条件の変更等のお申込みにあたって、経営改善計画等の作成や提出を依頼することがございます。当行では、お客様の経営の改善が当行の経営にとっても最重要の取組みであるという考えのもと、お客様の経営の改善に向け真摯に取り組み、お客様のお借入れ条件の変更等の対応に努めてまいります。
- 経営改善計画等を作成された場合、お借入れ条件の変更後につきましても、お客様のご協力のもと計画の進捗状況を把握し、状況に応じたサポートやアドバイスに努めてまいります。
- 経営改善計画等の作成にあたっては、お客様の目線に立って、ご一緒に作成のお手伝いを行なうよう努めてまいります。
- お客様が当行以外の金融機関（政府系金融機関を含む）からお借入れをされている場合には、お客様から同意をいただいたうえで、守秘義務に留意しつつ他の金融機関と連携を図り、お客様のお借入れ条件の変更等に努めてまいります。

### ③ 住宅資金をご利用のお客様

- ・ お客様からの新たなご融資やお借入れ条件の変更等のお申込みにあたっては、お客様が将来にわたって無理のないご返済が可能となるように、お客様の財産や収入の状況を十分に踏まえつつ、お客様の目線に立ったきめ細やかな対応に努めてまいります。
- ・ お客様が当行以外の金融機関からお借入れをされている場合、または住宅金融支援機構とのお取引がある場合には、お客様から同意をいただいたうえで、守秘義務に留意しつつ他の金融機関・機構と連携を図り、お客様のお借入れ条件の変更等の対応に努めてまいります。

### (2) お客様の経営の改善に向けた支援にあたって

- ・ 中小企業・個人事業主のお客様に対しましては、お借入れ条件の変更などのご相談のほか、お客様の目線に立ったコミュニケーションのもと、財務内容の改善、経営環境・産業構造の変化など外部要因環境変化への対応など経営全般のニーズにお応えするとともに、経営改善計画の策定・実践の支援に努めてまいります。
- ・ 策定された経営改善計画については、お客様のご協力のもと、継続的に計画の進捗状況を把握し、経営改善計画の見直しを助言、支援するなど、当行のコンサルティング機能を発揮し、きめ細やかな対応に努めてまいります。
- ・ お客様に対するアドバイスやサポートについては、経営支援を行なうための専門的な組織である「融資第一部 企業経営サポートグループ」と営業店が一体となって、適切なアドバイスやサポートに努めてまいります。また、「融資第一部 企業経営サポートグループ」を中心に営業店の指導、管理を行い、経営支援態勢の強化に努めてまいります。
- ・ 地域経済活性化支援機構、事業再生ADR、中小企業再生支援協議会等の外部機関との連携など、様々な再生手法を活用し、お客様の事業再生に努めてまいります。

### (3) お客様へのご説明等にあたって

- ・ お客様から新たなご融資やお借入れ条件の変更等のお申込みをお受けした際は、お取引内容やお借入れ条件などについて、お客様にご理解いただけるよう、お客様の目線に立って、丁寧に、誠意をもって説明を行なうよう努めてまいります。

- ・ 新たなご融資やお借入れ条件の変更等の検討の過程で、お客様に条件等を提示させていただく場合は、可能な限り速やかにご提示させていただくとともに、その内容や理由等について、分かりやすく、丁寧に説明を行なうよう努めてまいります。また、その際には、お客様に過度のご負担とならないように配慮してまいります。
- ・ 新たなご融資やお借入れ条件の変更等のお申込みに対し、ご要望にお応えできない場合は、これまでの取引経緯も十分に考慮のうえ、お客様にご理解いただけるよう、丁寧に、誠意をもって、速やかに説明を行なうよう努めてまいります。また、それらの内容、経緯については記録、保存してまいります。
- ・ 新たなご融資やお借入れ条件の変更等の契約にあたっては、借入金利や借入期間、返済方法などのご契約の内容について、お客様にご納得いただけるよう、丁寧かつ誠意をもって説明を行なうよう努めてまいります。

#### (4) 金融円滑化に向けた管理態勢

- ・ 当行では、本部内に「金融円滑化管理委員会」を設置(平成21年12月1日設置)し、以下の通り本部及び営業店・ローンプラザに「金融円滑化管理者」及び「金融円滑化担当者」を配置することで、金融円滑化に向けた態勢を強化してまいります。

##### 【金融円滑化に関する当行の管理責任者および担当者】

		担当者	役割
	金融円滑化管理責任者	融資部門担当役員	全体の統括
本部		(担当部門) 経営企画部・お客様相談室・人事部・資産査定室・支店支援部・営業渉外部・営業企画部・融資第一部・融資第二部・個人融資部・事務部(指導部門) リスク管理部(監査部門) 監査部	
	金融円滑化部門管理者	各部門の部長・室長	各部門の統括
	金融円滑化部門担当者	各部門のグループリーダー又は次席者	金融円滑化管理方法の策定および管理
営業店・ローンプラザ	金融円滑化管理者	本支店長・所長	営業店・ローンプラザの統括
	金融円滑化担当者	事務長又は次席者	金融円滑化の対応、管理

- ・ 金融円滑化管理委員会は、定期的または必要に応じて随時、行内の金融円滑化の取組み状況について、各部門より報告を受け、取組み状況に問題がないか検討を行なうとともに、必要に応じて取組み方法の見直しを行なってまいります。

- ・ 取締役会は、「金融円滑化に向けた基本方針」を全役職員に対して周知するとともに、定期的または必要に応じて随時、金融円滑化管理委員会を通じて、行内の金融円滑化の取組み状況について報告を受け、管理態勢に問題がないか検証を行い、必要に応じて改善の指示を行なってまいります。
- ・ 本方針及びお借入れ条件の変更等の実施状況については、法令等に基づき、適切に開示、報告を行なってまいります。
- ・ お客様の利便性向上に向け、新たなご融資やお借入れ条件の変更等のご相談、経営改善相談及び苦情相談をお受けする相談窓口を整備してまいります。

#### (5) 新たなご融資やお借入れ条件の変更、経営改善等のご相談をお受けする窓口

##### 【事業資金のご融資、お借入れ条件の変更、経営改善等に関するご相談】

お取引店（新規お取引の方は最寄りの店舗）にお申し出下さい。

- |        |                                   |
|--------|-----------------------------------|
| ・ 設置場所 | 各支店の融資相談窓口                        |
| ・ 受付時間 | 銀行営業日 9:00～15:00（電話受付は9:00～17:00） |
| ・ 電話番号 | 店舗のご案内をご覧ください                     |

##### 【住宅資金等のご融資、お借入れ条件の変更等に関するご相談】

お取引店（新規お取引の方は最寄りの店舗）または  
本部の個人ローンサポートグループ、  
各ローンプラザ（予約受付のみ）にお申し出下さい。

###### <お取引店>

- |        |                                   |
|--------|-----------------------------------|
| ・ 設置場所 | 各支店の融資相談窓口                        |
| ・ 受付時間 | 銀行営業日 9:00～15:00（電話受付は9:00～17:00） |
| ・ 電話番号 | 店舗のご案内をご覧ください                     |

###### <個人ローンサポートグループ>

- |        |                     |
|--------|---------------------|
| ・ 受付時間 | 銀行営業日 9:00～17:00    |
| ・ 電話番号 | フリーダイヤル0120-7373-00 |

###### <ローンプラザ（予約受付のみ）>

- |        |                        |
|--------|------------------------|
| ・ 設置場所 | 各ローンプラザの相談窓口           |
| ・ 受付時間 | 各ローンプラザ営業日 10:00～17:00 |
| ・ 電話番号 | 店舗のご案内をご覧ください          |

## 2. 対応状況を適切に把握する体制の概要

- ・ お客様からお借入れ条件の変更等のお申込みをお受けした場合は、申込み内容の記録、保存を行い、各営業店の金融円滑化担当者がその申込み状況と進捗状況について管理を行います。また、金融円滑化管理者である支店長、所長は、その管理が適切に行われているか管理・指導を行います。
- ・ 各営業店の金融円滑化担当者は、申込みの状況と進捗状況等を定期的に取りまとめ、金融円滑化管理者である支店長、所長に報告を行います。また、金融円滑化管理者は、その報告内容を確認のうえ、本部担当部門である融資第一部及び個人融資部に報告を行います。
- ・ 融資第一部及び個人融資部は、各営業店からの報告を取りまとめ、案件長期化の有無など営業店・ローンプラザの管理が適切に行なわれているか確認を行ない、定期的又は必要に応じて随時、金融円滑化管理委員会を通じて取締役会等に報告を行います。※取締役会等とは、取締役会及び常務会を指します。
- ・ 取締役会等は、報告の内容を検証し、必要に応じて管理態勢の見直しを、金融円滑化管理委員会等に指示してまいります。



### 3. 苦情相談を適切に行う体制の概要

- ・ 借入れ条件の変更等にかかるお客様からの苦情相談をお受けした場合には、各営業店の金融円滑化担当者並びに役職員が対応してまいります。また、本部のお客様相談室に金融円滑化担当者を配置し、借入れ条件の変更等にかかるお客様からの苦情相談に対応してまいります。
- ・ お客様からお借入れ条件の変更等にかかる苦情相談を受け付けた場合は、その内容を記録・保存し、各営業店の金融円滑化担当者に取りまとめのうえ、本部のお客様相談室に報告いたします。
- ・ お客様相談室は、各営業店からの報告に対し、お客様への対応の適切性を検証するとともに、関連各部と協力して問題の解決を図り、各営業店の管理・指導に努めてまいります。また、報告をとりまとめ、定期的に金融円滑化管理委員会を通じて取締役会等に報告を行います。
- ・ 金融円滑化管理委員会は、報告に基づき苦情内容の分析を行い、再発防止に努めてまいります。
- ・ 取締役会等は、報告の内容を検証し、必要に応じて管理態勢の見直しを、金融円滑化管理委員会等に指示してまいります。

#### 【お借入れ条件の変更等にかかる苦情相談をお受けする窓口】

お取引店または本部のお客様相談室にお申し出下さい。

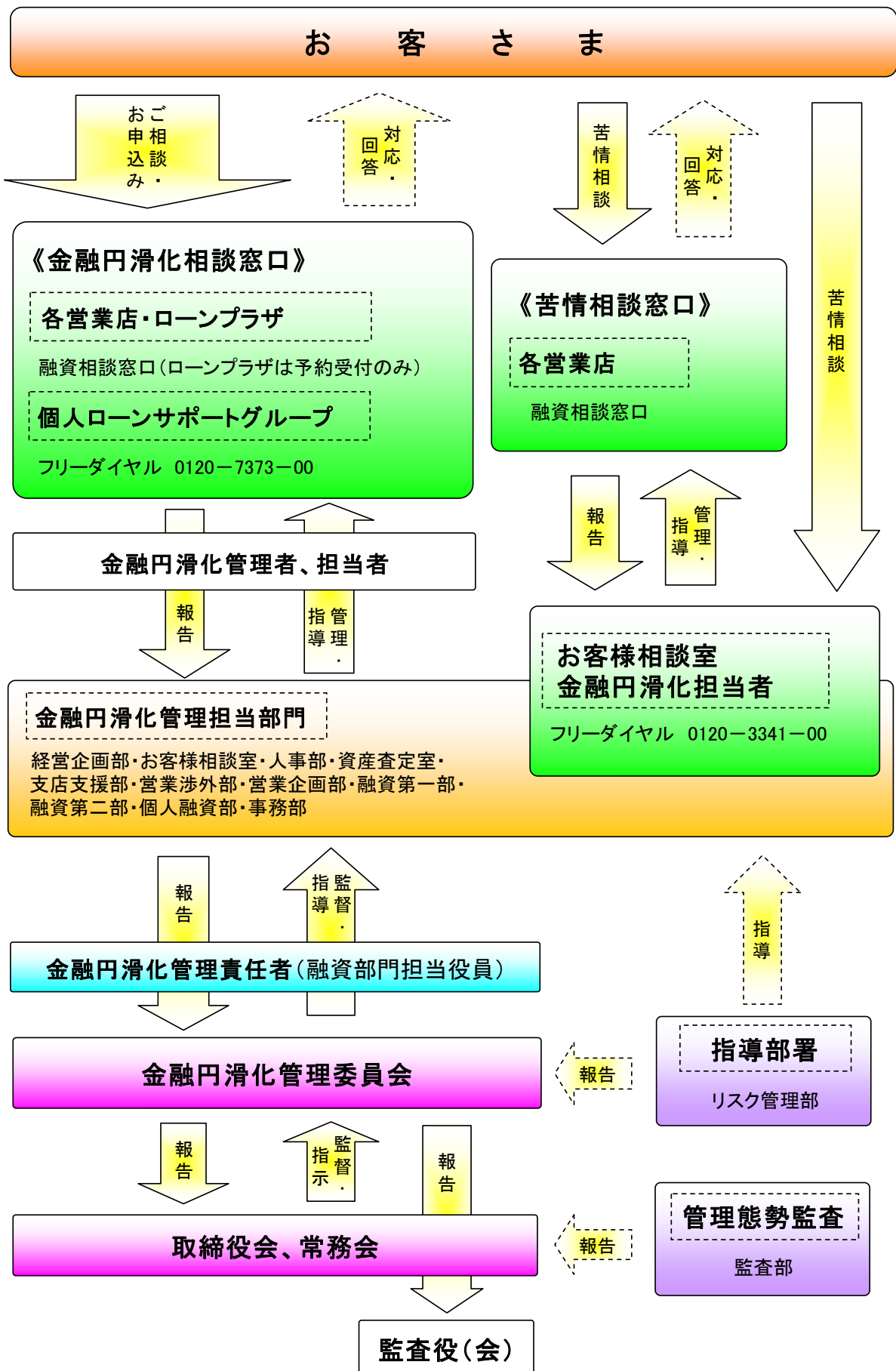
##### <お取引店>

- ・ 設置場所 各支店の融資相談窓口
- ・ 受付時間 銀行営業日 9:00～15:00（電話受付は9:00～17:00）
- ・ 電話番号 店舗のご案内をご覧ください

##### <お客様相談室 金融円滑化担当者>

- ・ 受付時間 銀行営業日 9:00～17:00
- ・ 電話番号 フリーダイヤル 0120-3341-00

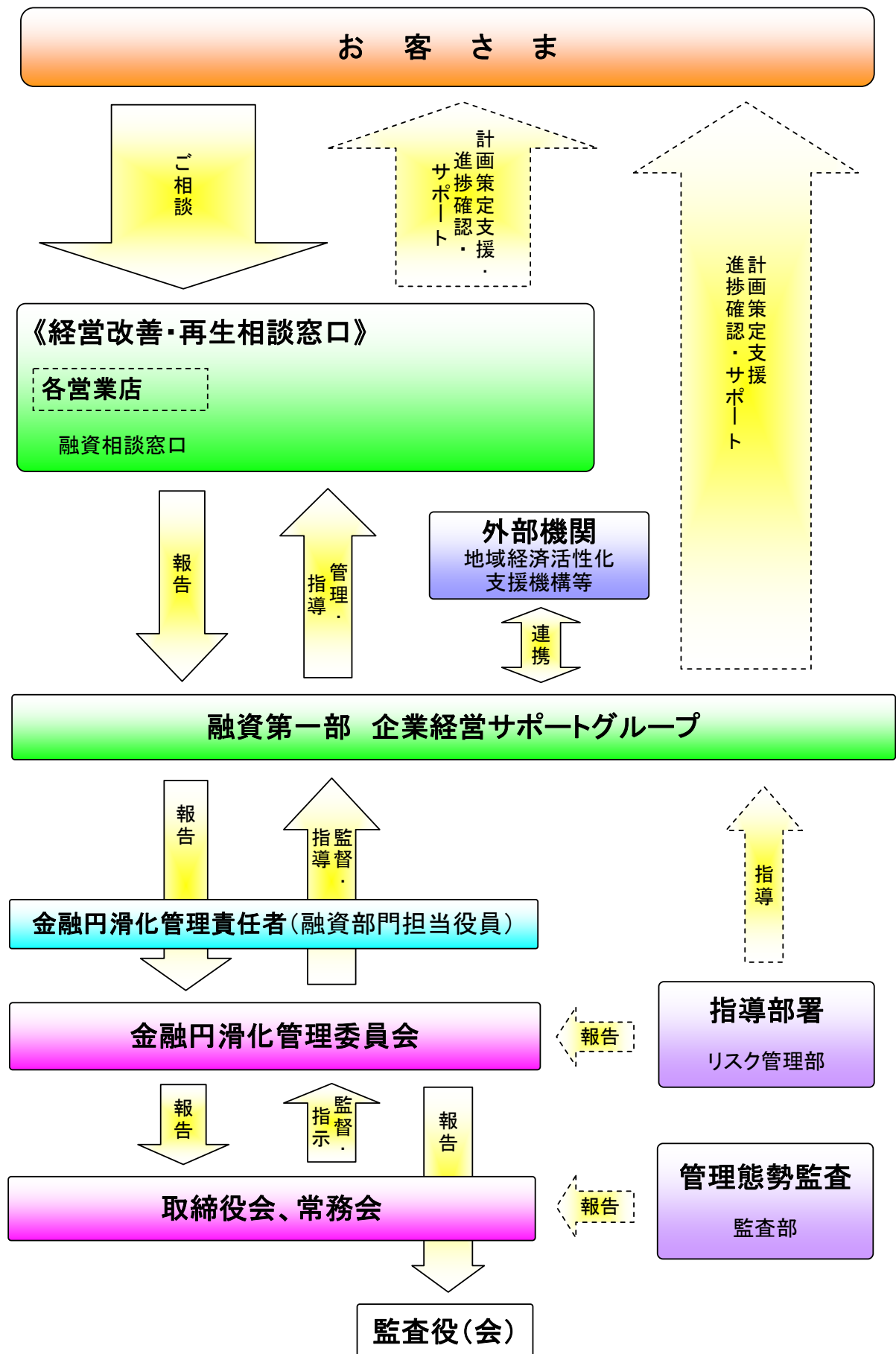
○ 対応状況を適切に把握し、苦情相談を適切に行うための体制図



#### 4. 事業改善、再生支援を適切に行う体制の概要

- ・ 各営業店の担当者、役職者は、中小企業・個人事業主のお客様に対し、お借入れ条件の変更などのご相談のほか、お客様の目線に立ったコミュニケーションのもと、財務内容の改善、経営環境・産業構造の変化など外部要因環境変化への対応など経営全般のニーズにお応えするとともに、経営改善計画の策定・実践の支援に努めてまいります。
- ・ 策定された経営改善計画については、継続的に計画の進捗状況を把握し、経営改善計画の見直しを助言・支援するなど、当行のコンサルティング機能を発揮し、きめ細やかな対応に努めてまいります。また、経営支援を行なうための専門的な組織である「融資第一部 企業経営サポートグループ」を中心に営業店の指導・管理を行い、営業店と本部が一体となって経営改善または事業再生の支援に努めてまいります。
- ・ 適切な経営改善計画の策定・実践の支援に向け、行内研修等の実施により行員の能力向上に努めてまいります。
- ・ 地域経済活性化支援機構、事業再生ADR、中小企業再生支援協議会等の外部機関との連携など、様々な再生手法を活用し、お客様の事業再生に努めてまいります。
- ・ 「融資第一部 企業経営サポートグループ」は、定期的に経営改善にかかる活動状況について、金融円滑化管理委員会を通じて、取締役会等に報告を行ないます。
- ・ 取締役会等は、報告の内容を検証し、必要に応じて管理態勢の見直しを、金融円滑化管理委員会等に指示してまいります。

○ 事業改善、再生支援を適切に行うための体制図



## 5. 貸付け条件の変更等の実施状況（中小企業者向け）

○貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額（中小企業者向け）

（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
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた 貸付債権の額	15,007	66,499	111,922	161,469	210,682	265,528	317,649	372,582	425,211	476,147	532,310	577,773	629,168	678,258
うち、実行に係る貸付債権の額	7,161	58,540	98,293	151,360	189,700	252,907	292,965	358,547	398,456	454,139	503,997	557,926	599,163	656,572
うち、謝絶に係る貸付債権の額(注1)	0	551	941	1,207	1,259	1,478	1,601	1,891	2,614	3,029	3,230	3,489	3,679	3,850
うち、審査中の貸付債権の額	7,794	5,840	9,466	3,694	13,764	3,948	14,925	3,430	14,908	8,745	13,799	4,167	13,606	4,261
うち、取下げに係る貸付債権の額	52	1,566	3,221	5,206	5,957	7,193	8,157	8,712	9,231	10,232	11,283	12,189	12,719	13,574

- ・申込みには、貸付けの条件の変更等に関して書面または口頭によりお申込みがあったものに加え、事前のご相談段階のものも含まれます。
- ・受付け後2週間以上経過した貸付債権については、本部モニタリングを実施し審査期間の長期化防止に努めております。

謝絶に係る貸付債権の補足について

この様式の謝絶に係る貸付債権には、貸付けの条件の変更等の申込みの日から3ヶ月を経過したことにより、謝絶とみなした貸付債権(以下、みなし謝絶と言う)も含まれております。

(注1)平成25年3月末時点の謝絶に係る貸付債権の額については、申込みの日から3ヶ月を経過したみなし謝絶917百万円が含まれております。

○貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数（中小企業者向け）

（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
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた 貸付債権の数	642	2,453	4,099	5,817	7,695	9,494	11,413	13,029	14,896	16,635	18,475	20,351	22,449	24,333
うち、実行に係る貸付債権の数	254	2,019	3,464	5,249	6,907	8,727	10,422	12,232	13,823	15,590	17,258	19,253	21,101	23,110
うち、謝絶に係る貸付債権の数(注1)	0	30	54	79	87	109	118	146	177	206	229	251	271	293
うち、審査中の貸付債権の数	379	293	395	233	371	270	432	171	368	249	360	169	368	168
うち、取下げに係る貸付債権の数	9	111	186	256	330	388	441	480	528	590	628	678	709	762

謝絶に係る貸付債権の補足について

この様式の謝絶に係る貸付債権には、貸付けの条件の変更等の申込みの日から3ヶ月を経過したことにより、謝絶とみなした貸付債権(以下、みなし謝絶と言う)も含まれております。

(注1)平成25年3月末時点の謝絶に係る貸付債権の数については、申込みの日から3ヶ月を経過したみなし謝絶46件が含まれております。

## 6. 貸付け条件の変更等の実施状況（住宅資金借入者向け）

○貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額（住宅資金借入者向け）

（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
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた 貸付債権の額	2,112	6,628	9,883	13,194	15,281	17,893	20,164	22,886	24,404	25,953	27,176	28,824	30,365	31,452
うち、実行に係る貸付債権の額	175	2,955	6,123	8,816	10,646	12,805	14,325	16,913	18,057	19,212	20,053	21,790	22,740	24,035
うち、謝絶に係る貸付債権の額(注1)	0	306	1,195	1,471	1,745	1,996	2,504	2,907	3,057	3,433	3,626	3,838	3,959	4,053
うち、審査中の貸付債権の額	1,884	2,432	970	1,075	974	1,049	1,182	691	828	742	881	461	859	480
うち、取下げに係る貸付債権の額	53	934	1,593	1,831	1,915	2,042	2,151	2,373	2,461	2,564	2,615	2,732	2,805	2,882

- ・申込みには、貸付けの条件の変更等に関して書面または口頭によりお申込みがあったものに加え、本部開催による全店返済相談会における受付のものも含まれます。
- ・受付け後2週間以上経過した貸付債権については、本部モニタリングを実施し審査期間の長期化防止に努めております。

謝絶に係る貸付債権の補足について

この様式の謝絶に係る貸付債権には、貸付けの条件の変更等の申込みの日から3ヶ月を経過したことにより、謝絶とみなした貸付債権(以下、みなし謝絶と言う)も含まれております。

(注1)平成25年3月末時点の謝絶に係る貸付債権の額については、申込みの日から3ヶ月を経過したみなし謝絶3,431百万円が含まれております。

○貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数（住宅資金借入者向け）

（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
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数	121	399	596	791	923	1,082	1,215	1,368	1,459	1,556	1,620	1,707	1,785	1,846
うち、実行に係る貸付債権の数	9	166	358	518	635	767	855	1,004	1,078	1,146	1,195	1,288	1,341	1,406
うち、謝絶に係る貸付債権の数(注1)	0	21	73	91	110	126	153	178	187	207	219	230	235	239
うち、審査中の貸付債権の数	109	157	69	70	60	64	75	42	45	48	47	23	39	26
うち、取下げに係る貸付債権の数	3	55	96	112	118	125	132	144	149	155	159	166	170	175

謝絶に係る貸付債権の補足について

この様式の謝絶に係る貸付債権には、貸付けの条件の変更等の申込みの日から3ヶ月を経過したことにより、謝絶とみなした貸付債権(以下、みなし謝絶と言う)も含まれております。

(注1)平成25年3月末時点の謝絶に係る貸付債権の数については、申込みの日から3ヶ月を経過したみなし謝絶203件が含まれております。