

平成 24 年 2 月 10 日

## 「金融円滑化に向けた取り組み」について

株式会社福邦銀行

株式会社福邦銀行は「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」第 7 条第 1 項の規定に基づき、同法第 4 条および第 5 条の規定に基づいてとった措置の状況に関する事項、並びに同法第 6 条の規定に基づいてとった措置の概要に関する事項を開示いたします。

今後とも当行は、地域金融機関としての健全性を維持向上し、経営支援を中心とした相談機能を充実させること等の金融円滑化に向けた取り組みを適切、かつ積極的に実施してまいります。

## 1. 府令第6条第1項第1号に関する法第4条及び5条の規定に基づく措置の実施に関する方針

### <基本方針>

#### (1) お借入れのお申込みやご返済条件の変更等のご相談に対する対応

中小企業のお客様や住宅ローンをご利用のお客様から、新たなお借入れのお申込みや、ご返済条件の変更等のご相談をいただいた場合には、真摯に対応し、お客様の特性や事情・状況等を踏まえ、お客様の返済に係る負担の軽減に資する措置等をとるよう努めます。

#### (2) 迅速な回答と十分な説明

ご返済条件の変更等を行う場合は、迅速な検討・回答に努めます。また、内容等についてお客様のご理解とご納得をいただくため十分な説明を行うよう努めます。

#### (3) お客様からのお申込みへの対応

ご返済条件の変更等についてお客様と真摯な姿勢で協議にあたりるとともに経営支援やご返済計画に関するご相談にきめ細かく対応し、事情や状況に応じたご相談・アドバイスによる適切で積極的な経営支援に努めます。また、これらの対応を確実なものとするために、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。

#### (4) お申込み内容の記録

お客様から借入れ条件の変更等のお申込みがあった場合には、口頭でのお申込みを含め、お申込み内容を記録いたします。

#### (5) ご要望に添えない場合の説明及び記録・保存

ご返済条件の変更等のお申込みについて、やむをえずお断りする場合は、その理由についてお客様のご理解とご納得をいただくため、できる限り具体的かつ丁寧な説明を行うよう努めます。また、そのお断りする理由を可能な限り具体的に記録し、保存いたします。

#### (6) 他金融機関等との緊密な連携

ご返済条件の変更等について他の金融機関等にお借入れがある場合は、お客様の同意を得た上で、当該金融機関等と緊密な連携を図るよう努めます。

#### (7) ご返済条件の変更等実施後の対応

ご返済条件の変更等を実施した後も、お客様とおお客様の経営状況の改善に向けて、継続的なご相談受付、経営相談・経営指導等を適切に行ってまいります。

#### (8) 苦情ご相談窓口の設置、対応及び苦情ご相談内容の記録・保存

金融の円滑化についてお客様の利便性向上のため、全営業店等にご相談窓口および苦情ご相談窓口を設置し、迅速かつ適切な対応に努めます。また、その苦情ご相談の内容を可能な限り具体的に記録し、保存いたします。

#### (9) 目利き能力向上

行内研修等の実施により、お客様の事業価値を適切に見極める行員の能力を向上させてまいります。

#### (10) 金融円滑化に向けての態勢整備

金融の円滑化に必要な態勢整備として、全営業店に金融円滑化対応責任者・金融円滑化対応担当者を置くほか、「中小企業金融円滑化法」への迅速な対応と実施状況の適切性・十分性の検証に取り組むため金融円滑化対応委員会を設置いたしております。また、「中小企業金融円滑化法」に基づき実施状況について適正な開示を行います。

### <具体的な対応>

#### (1) 事業資金をご利用のお客様及び住宅資金をご利用のお客様

- 新規のお借入れやご返済条件の変更等のお申込みに対しては、お客様のご意思を尊重し、可能な限りご要望にお答えできるよう努めます。
- これまでの取引関係やお客様の知識、経験及び財産の状況を踏まえた、お客様のご理解とご納得を得ることを目的とした十分な説明を行います。
- お申込みに当たり、審査に必要な資料作成につきましては、お客様にとって過度のご負担にならないよう努めます。
- 他の金融機関からお借入れを行っているお客様から、借入れ条件の変更等のお申込みがあった場合には、守秘義務に留意しつつ、お客様のご同意を前提に、他の金融機関と緊密な連携を図り、お借入れの返済のご負担の軽減等に努めます。

#### (2) 事業性資金をご利用のお客様

- お客様からの新規のご融資や借入れ条件の変更等のご相談・お申込みに対し、財務諸表等の表面的な計数や特定の業種であることのみに基づいて判断する等、機械的・画一的な判断を行うのではなく、きめ細かく把握した上で対応いたします。
- お客様の技術力・成長性等や事業そのものの採算性・将来性を重視し、担保や個人保証に過度に依存しないご融資や借入れ条件の変更等の取り組みに努めます。
- 借入れ条件の変更等を行ったお客様について、お客様の実態を十分に把握した上で、適切な資金供給を行います。借入れ条件の変更等の履歴があることのみをもって新規のご融資や借入れ条件の変更等のご相談・お申込みをお断りいたしません。

- 新規のお借入れやご返済条件の変更等のお申込みに対して、営業店より経営改善計画書等の作成を依頼することがございます。経営改善計画書等による経営改善はお客様と当行にとってメリットがあり、その考えのもとで経営改善計画書の実現可能性や課題の解決策など、お客様の経営改善に向けて真摯に対応してまいります。
- なお経営改善に向けたご意思があるものの、自ら作成することが困難な場合には、営業店担当がお客様のお話をお伺いし、お客様と一緒に計画書の作成に取り組むこともできますので、ご遠慮なく営業店にご相談ください。

### (3) 住宅資金をご利用のお客様

- 住宅資金をご利用のお客様から、借入れ条件の変更等のお申込みがあった場合は、お客様の財産や収入の状況等を勘案の上、ご無理のないご返済計画となるようにできるだけご要望に沿った対応をさせていただきます。

#### [住宅ローンの条件変更関連手数料の無料化について]

ご勤務先の事情等による離職等やご収入の減少などにより、住宅ローンのご返済計画の見直しをされるお客様について、「中小企業金融円滑化法」の趣旨を反映させ、平成 21 年 12 月 4 日から平成 24 年 3 月 31 日までの間、当行の住宅ローンに係るご返済条件の変更手数料を無料化いたします。ただし新規の条件変更時のみとします。

無料とする手数料	
住宅ローン：条件変更関連手数料	15,750 円

## 2. 府令第6条第1項第2号に規程する法第4条及び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に関する事項

### <体制整備の概要>

#### (1) 組織体制について

##### 【金融円滑化対応委員会の設置】

- 「中小企業金融円滑化法」の施行を踏まえ、必要な体制整備等を迅速に図ることを目的として設置いたしました。
- 本委員会は、審査担当役員を委員長、融資部・企画部・営業統括部・コンプライアンス統括部・事務部の本部関連部署の部長を構成員とし、横断的に金融円滑化の推進並びに進捗管理を行います。
- 本委員会が行う金融円滑化の推進並びに進捗管理の内容は次のとおりです。
  - ・ お客様の経営実態等を踏まえて、適切な新規融資や貸付条件の変更等を確実に実施すること。
  - ・ お客様の実態を踏まえて、経営相談・経営指導及び経営改善に関する支援を確実に実施すること。
  - ・ ご融資（お借入れ契約及びこれに伴う担保・保証契約）に関し、お客様に対する適切かつ十分な説明を確実に実施すること。
  - ・ お客様からのご融資に係る問い合わせ、相談、要望及び苦情への適切な対応を確実に実施すること。
  - ・ その他金融仲介機能を積極的に発揮するために必要であると当行において判断した事項に対する適切な対応を確実に実施すること。

##### 【責任者および担当者の配置】

- 本部に金融円滑化管理全般を統括する金融円滑化管理責任者を置くと共に、営業店には金融円滑化対応責任者及び金融円滑化対応担当者を配置いたしました。担当者はお客様からのお申込み内容や進捗状況を責任者に毎日報告し、責任者は金融円滑化推進管理の状況の把握、記録の管理、改善・指導等を行います。

[本部]

名称	担当	役割
金融円滑化管理責任者	審査担当役員	金融円滑化管理全般を統括

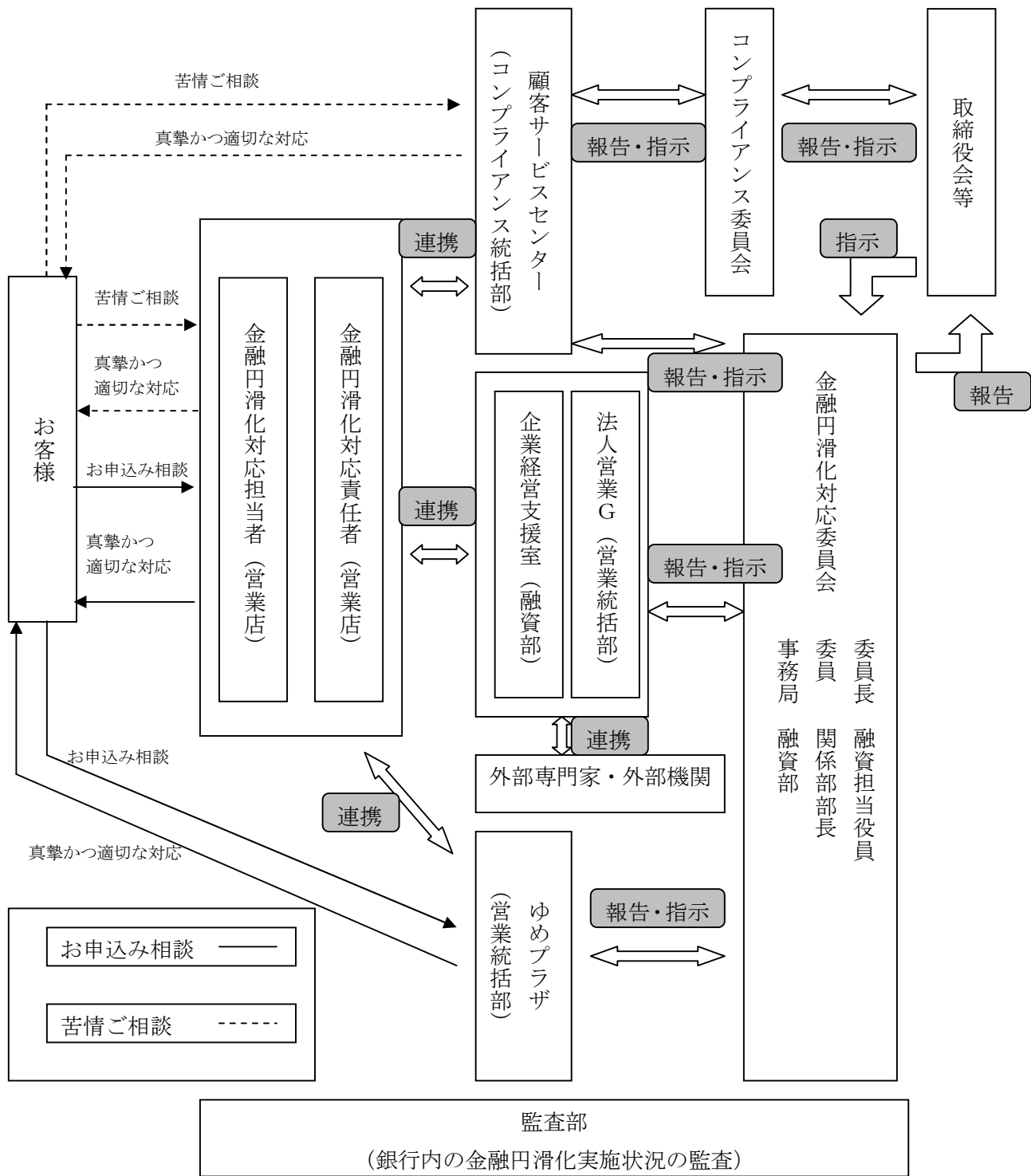
[営業店]

名称	担当	役割
金融円滑化対応責任者	各営業店長	営業店における金融円滑化に向けた取組みの状況把握、進捗管理、改善・指導、記録
金融円滑化対応担当者	各営業店の次席者	営業店における金融円滑化に関する受付、進捗管理、報告、記録

## (2) 管理態勢について

- 金融円滑化対応担当者は、お客様から借入れ条件の変更等のお申込みに対し、これまでの取引関係やお客様の知識、経験及び財産の状況を踏まえた上で、受付を行います。お申込み内容は、金融円滑化対応責任者に報告し記録すると共に、以降もその進捗状況を管理し、適切かつ迅速に対応いたします。
- 金融円滑化対応責任者は、営業店における金融円滑化に向けた取組みの統括を行い、申込み状況や検討状況の進捗を管理し、記録の点検を行います。また、お申込みについての検討が長期化しないよう担当者を育成・指導します。
- 金融円滑化管理責任者は、各営業店からの報告を取りまとめ、金融円滑化に向けた取組みについて、定期的に又は必要に応じて随時、金融円滑化対応委員会を開催し、協議いたします。また、金融円滑化対応委員会は、定期的に又は必要に応じて随時、取締役会等に金融円滑化に向けた取組みの進捗管理状況を報告します。
- 取締役会等は、金融円滑化に向けた取組み状況の報告を受け、金融円滑化に向けた取組みが適切であるかを検証し、必要に応じて金融円滑化管理責任者に改善策を指示する態勢としております。

# 金融円滑化の行内体制概要



**3. 府令第6条第1項第3号に規程する法第4条及び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に関する事項**

**<ご相談窓口について>**

**(1) 金融円滑化に関するご相談窓口**

- お客様のご相談にきめ細かく適切にお応えするため、全営業店およびゆめプラザに「金融円滑化ご相談窓口」を設置いたしました。中小企業のお客様へのご融資、経営改善、ご返済条件の変更等についてのご相談やアドバイス等のほか、住宅ローンのご融資やご返済条件変更等に関するご相談等を承っております。
- お客様から新規のご融資や借入れ条件の変更等のご相談・お申込みを受けた場合には、その対応の実態について事後的に検証できるような具体的な記録を作成・保存いたします。

**<営業店窓口>**

ご相談窓口	受付時間	
全営業店	平日	午前9時～午後5時
ゆめプラザ四ツ居店 福井市四ツ居 3-15-66 フリーダイヤル 0120-683-294	平日 (水曜日・年末年始除く) 土日祝日 (年末年始除く)	午前9時～午後7時  午前10時～午後5時
ゆめプラザ福井駅前店 福井市中央 1-21-30 (0776) 22-7536	平日	午前10時～午後5時
ゆめプラザ武生北店 越前市北府 2-5-16 (0778) 23-5721		
ゆめプラザ敦賀西店 敦賀市新松島町 4-17 (0770) 24-2261		

**<本部窓口>**

条件変更等のご相談・問い合わせ窓口	受付時間	
融資部内 フリーダイヤル 0120-067-294	平日	午前9時～午後5時



## (2) ご返済条件の変更等に関する苦情ご相談窓口

- ご返済条件の変更等に関するお客様の苦情ご相談につきましては、各営業店の金融円滑化対応責任者が対応してまいります。また、本店内の顧客サービスセンターに、ご返済の条件の変更等についての苦情窓口の専用電話を設置し、お客様からの苦情ご相談に直接対応してまいります。
- 受付した苦情やご要望等の内容はすべて記録・保存すると共に、銀行として真摯かつ適切な対応をいたします。
- 各営業店で受付けたご返済条件の変更等に関する苦情ご相談は、内容を記録した後に顧客サービスセンターに報告されます。顧客サービスセンターは苦情ご相談の状況をコンプライアンス委員会に報告し、コンプライアンス委員会は苦情ご相談事案の分析、再発防止策の検討を行い、苦情ご相談事案の状況と共に取締役等に報告いたします。取締役会等は再発防止策等の十分性について検証を行い、必要に応じて改善をコンプライアンス委員会に指示します。
- 金融円滑化に関する苦情やご要望等は、顧客サービスセンターから金融円滑化対応委員会にも報告される態勢となっており、銀行全体で問題を共有し改善に努める態勢としております。

苦情窓口	受付時間	
お取引をいただいている営業店	平日	午前9時～午後5時
顧客サービスセンター内 フリーダイヤル 0120-079-294	平日	午前9時～午後5時

#### 4. 府令第6条第1項第4号に規程する法第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または再生のための支援を適切に行うための体制に関する事項

##### <事業の改善または再生の支援体制について>

- 新たなお借入れのお申込みや、ご返済条件の変更等のご相談をいただいた場合には、お客様の経営・財務面の特色を踏まえ、きめ細かな経営相談・経営指導・経営改善計画の策定等の経営改善に向けた支援を行ないます。また、継続的に中小企業のお客様の経営改善の進捗状況を確認・検証し、経営改善計画の見直しを助言・支援してまいります。
- お客様から株式会社企業再生支援機構、事業再生ADR、中小企業再生支援協議会等の外部機関を通じた事業再生手続きに関するご要請をお受けした場合は、最適な再生手法を活用し可能な限り適切な対応を行います。
- 経営改善や事業再生を直接・間接にサポートする組織である融資部企業経営支援室が営業店と一体となりお客様の経営改善に取り組んでまいります。
- 企業経営支援室は事業の改善または再生の支援の状況を金融円滑化対応委員会に報告します。また、金融円滑化対応委員会は定期的に又は必要に応じて活動状況を取締役会等に報告します。
- 取締役会等は事業の改善または再生の支援の状況を分析し評価を行ったうえで、適切に管理・指導いたします。

## 5. 中小企業金融円滑化法第4条に基づく措置の実施状況

別表1・2 貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額・数  
(申込者が中小企業である場合)

第5 法第4条に基づく措置の実施状況

(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	平成23年 6月末	平成23年 9月末	平成23年 12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	3,851	11,264	19,550	28,169	37,845	47,027	56,798	66,540	77,391
うち、実行に係る貸付債権の額	1,564	7,311	15,183	23,146	32,948	41,090	49,800	59,838	69,807
うち、謝絶に係る貸付債権の額	11	832	1,318	1,597	2,141	2,530	2,558	3,013	3,320
うち、審査中の貸付債権の額	2,189	2,658	2,142	2,328	1,518	2,102	2,979	2,055	2,531
うち、取下げに係る貸付債権の額	86	461	906	1,096	1,237	1,304	1,460	1,632	1,731
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	601	3,195	6,220	9,352	13,053	16,533	19,307	22,496	26,126
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	0	466	740	865	1,023	1,213	1,231	1,470	1,673

第5 法第4条に基づく措置の実施状況

(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	平成23年 6月末	平成23年 9月末	平成23年 12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	226	756	1,246	1,759	2,341	2,854	3,398	3,905	4,490
うち、実行に係る貸付債権の数	99	472	931	1,421	1,961	2,459	2,907	3,398	3,956
うち、謝絶に係る貸付債権の数	6	59	109	126	149	171	180	215	238
うち、審査中の貸付債権の数	113	185	130	116	111	95	165	129	112
うち、取下げに係る貸付債権の数	8	40	76	96	120	129	146	163	184
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	63	293	551	844	1,149	1,450	1,689	1,965	2,272
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	0	34	69	79	90	107	113	134	147

## 6. 中小企業金融円滑化法第5条に基づく措置の実施状況

別表5・6 貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額・数  
(申込者が住宅資金借入者である場合)

第6 法第5条に基づく措置の実施状況

(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	平成23年 6月末	平成23年 9月末	平成23年 12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	307	1,542	1,897	2,357	2,959	3,516	3,921	4,286	4,750
うち、実行に係る貸付債権の額	0	370	790	1,103	1,646	2,040	2,354	2,591	3,037
うち、謝絶に係る貸付債権の額	0	82	314	352	410	426	490	538	621
うち、審査中の貸付債権の額	289	783	172	224	118	219	150	204	113
うち、取下げに係る貸付債権の額	18	306	620	678	784	830	926	952	978

第6 法第5条に基づく措置の実施状況

(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	平成23年 6月末	平成23年 9月末	平成23年 12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	25	117	150	185	228	268	298	328	363
うち、実行に係る貸付債権の件数	0	32	65	94	131	164	186	205	235
うち、謝絶に係る貸付債権の件数	0	6	24	26	31	33	35	40	45
うち、審査中の貸付債権の件数	22	55	16	16	11	11	12	15	11
うち、取下げに係る貸付債権の件数	3	24	45	49	55	60	65	68	72