

中小企業者等に対する金融の円滑化に
関する説明書類

(平成31年3月末)

株式会社 山口銀行

金融円滑化に関する取り組みについて

中小企業金融円滑化法は平成 25 年 3 月末日をもって期限到来となりましたが、当行は、引続き『金融円滑化に関する方針』にもとづき、お客様からの新規のお借入や返済条件の変更のお申込み、また経営改善支援などに係わるご相談に対して真摯に対応し、円滑な資金供給に努めてまいります。

(説明書類の内容)

- ◆金融円滑化に関する方針
- ◆金融円滑化に関する方針「概要説明書」
- ◆貸付条件の変更等の実施状況

金融円滑化に関する方針

当行は、銀行業務の社会的責任にかんがみ、お客様への円滑な資金供給を金融機関の最も重要な役割の一つであると位置付け、関係法令等に従い、以下のとおり「金融円滑化に関する方針」を定め、役職員一同がこれを遵守することによって、その実現に向け取り組んでまいります。

1. 当行は、金融円滑化にかかる基本方針を以下のとおりとし、役職員に周知徹底いたします。
 - (1) 中小企業のお客様からの新たな融資の申込みに対しては、当該中小企業者の特性およびその事業の状況を勘案しつつ、できる限りその資金需要に対応するよう努めます。
 - (2) 中小企業や住宅ローンをご利用のお客様から返済条件の変更等に関する申込みがあった場合、お客様ごとの状況を十分にふまえたうえで、できる限り柔軟に必要な措置を取るよう努めます。
 - (3) お客様の経営状況等をふまえて、経営相談・経営指導および経営改善に関する支援を行うために、役職員は事業価値を適切に見極めるための能力向上に努めます。
 - (4) 与信取引（貸付契約およびこれに伴う担保・保証契約）に関し、お客様が理解し納得していただけるよう法令等に基づいた適切な説明を行うよう努めます。
 - (5) お客様からの与信取引に関する問い合わせ、相談、要望および苦情等には、真摯な姿勢で適切かつ十分に対応するとともに、お客様の視点に立った業務のあり方を検討し、たゆまぬ改善に努めます。
 - (6) その他、金融円滑化に必要な態勢を整備し、適切なリスク管理態勢のもと迅速かつ積極的な金融仲介機能を発揮すると同時に、金融円滑化の状況等について法令等に基づき適正に開示します。
2. 当行は、金融円滑化を実効性あるものとするため、内部管理規程を制定するとともに、組織体制を整備し、お客様の視点に立った業務運営の維持・向上に継続的に取り組んでまいります。

平成21年12月10日制定

金融円滑化に関する方針「概要説明書」

中小企業のお客様からの新たな融資の申込みに対しては、当該中小企業者の特性およびその事業の状況を勘案しつつ、できる限りその資金需要に対応するよう努めます。

中小企業のお客様から融資に関する申込みがあった場合は、その内容を記録し、受付から回答までの進捗管理を徹底します。

中小企業者のお客様は、総じて景気の影響を受けやすく、一時的な要因により財務内容が悪化しやすいといった経営・財務面の特性をふまえ、事業内容、財務諸表等の表面的な計数、あるいは過去に借入条件の変更等を行った履歴があること等の形式的な事象にとらわれることなく、お客様の実際の状態をきめ細かく把握するよう努め、できる限り資金需要に対応するよう努めます。

中小企業や住宅ローンをご利用のお客様から返済条件の変更等に関する申込みがあった場合、お客様ごとの状況を十分にふまえたうえで、できる限り柔軟に必要な措置を取るよう努めます。

お客様からの借入条件の変更等の申込みに対しては、お客様の要望を真摯におうかがいし、条件の変更等の対応をするよう努めます。

お客様から借入条件の変更等に関する申込みがあった場合は、その内容を記録し、受付から回答までの進捗管理を徹底します。

与信判断では、資料の作成などにおいて、お客様に過度の負担をかけることのないよう努めます。

お客様が借入条件の変更等をしたことがある、返済が滞っているというような形式的な事象にとらわれることなく、お客様の実際の状態をきめ細かく把握するよう努め、与信判断を行います。

<中小企業者のお客様>

中小企業者のお客様からの借入条件の変更等の申込みに対しては、事業についての改善または再生の可能性等を十分に検討したうえで、きめ細かく相談に応じます。

中小企業者のお客様から、事業再生ADR手続の実施を依頼するか否かの確認があった場合は、できる限り当該事業再生ADR手続の実施の依頼をするよう努めます。

地域経済活性化支援機構若しくは東日本大震災事業者支援機構からの債権買取申込みや事業再生計画に従っての債権の管理または処分をすることの同意の求めに対しては、適切に対応し、また、当該同意にかかる事業再生計画についての借入条件の変更等について協力します。

これらの中小企業者のお客様からの依頼について、他の金融機関や政府系金融機関、信用保証協会、中小企業再生支援協議会等が関係している場合、お客様からの同意を前提に当該者と緊密な連携を図り、お借入の返済にかかる負担の軽減に対応するよう努めます。

<住宅ローンをご利用のお客様>

住宅ローンをご利用のお客様からの借入条件の変更等の申込みに対しては、財産および収入の状況を十分に勘案し、将来にわたる無理のない返済に向けて、きめ細かくご相談に応じます。

お客様が当行以外の金融機関や住宅金融支援機構からお借入をされている場合には、お客様からの同意を前提に当該金融機関と連携してお借入の返済に係る負担の軽減に対応するよう努めます。

お客様の経営状況等をふまえて、経営相談・経営指導および経営改善に関する支援を行うために、役職員は事業価値を適切に見極めるための能力向上に努めます。

お客様とのリレーションシップを大切にし、継続的な相談受付、経営相談・経営指導等を適切に行っていただけるよう、実践的な行内研修等により行員の目利き能力の向上に努めます。

＜中小企業者のお客様＞

中小企業者のお客様とのリレーションシップを強化し、財務内容の改善のみならず、経営全般のニーズ（事業面、外部環境変化への対応等）に則した経営改善計画の策定・実践を支援します。また、継続的に経営改善計画の進捗状況を確認・検証し、経営改善計画の見直しを助言、支援するなど、当行のコンサルティング機能を発揮し、きめ細かく対応いたします。

地域経済活性化支援機構、東日本大震災事業者支援機構、事業再生ADR解決事業者、中小企業再生支援協議会などの外部機関と連携し、様々な再生手法を活用し、中小企業者のお客様の再生に取り組んでいきます。

事業改善への支援を行うため、事業性評価部が事業改善支援に関する営業店の指導・監督に取り組んでいきます。

お客様の現在の実際の状態をきめ細かく把握のうえで適切な判断を行い、お客様からの経営相談・事業改善相談等に対応できるよう、実践的な行内研修などを行い、行員の目利き能力の向上に努めます。

与信取引（貸付契約およびこれに伴う担保・保証契約）に関し、お客様が理解し納得していただけるよう法令等に基づいた適切な説明を行うよう努めます。

与信取引に関する貸付契約の内容については、お客様に納得していただけるよう、詳しく、丁寧に、誠意をもって説明を行うよう努めます。

貸付契約に伴い担保・保証契約等の条件を付けさせていただく場合には、その内容を可能な限り速やかに提示のうえ、真摯かつ丁寧な説明を行うよう努めます。

申込みをお断りする場合には、お客様の理解と納得をいただけるよう、これまでの取引関係等をふまえ、その理由について可能な限り具体的に、丁寧に、誠意をもって説明を行うよう努めるとともに、その内容について記録、保管します。

お客様からの与信取引に関する問い合わせ、相談、要望および苦情等には、真摯な姿勢で適切かつ十分に対応するとともに、お客様の視点に立った業務のあり方を検討し、たゆまぬ改善に努めます。

お客様からの与信取引に関する問い合わせ、相談、要望および苦情等に対応するため、全ての有人営業拠点に「金融円滑化相談窓口」を、また苦情相談受付窓口として山口フィナンシャルグループの「お客様相談センター」を設置しました。

お客様からの問い合わせ、相談、要望および苦情等に対しては、金融円滑化相談窓口やお客様相談センターが真摯な姿勢で適切かつ十分に対応し、お客様の要望に沿えるよう努めてまいります。

お客様からの借入条件の変更等にかかる苦情相談は、速やかな解決を図るとともに、その改善策・再発防止策を検討します。お客様からの苦情相談は全て経営陣に報告し、経営陣の指導のもとたゆまぬ改善に取り組んでいきます。

その他、金融円滑化に必要な態勢を整備し、適切なリスク管理態勢のもと迅速かつ積極的な金融仲介機能を発揮すると同時に、金融円滑化の状況等について法令等に基づき適正に開示します。

<金融円滑化に関する組織体制の概要>

①金融円滑化にかかる組織体制整備について

事業性評価部担当役員が金融円滑化管理統括責任者として、金融円滑化管理態勢の整備・確立に関する指導・監督を行います。

金融円滑化管理に関する主管部署を山口フィナンシャルグループ事業性評価部とし、金融円滑化管理に関する適切性および十分性を確保する必要のある業務の所在・種類ならびにその管理方法を定め、運営・管理を実施します。

主管部署である山口フィナンシャルグループ事業性評価部担当役員の他、顧客サポート等管理部門担当役員を主な構成員とするグループコンプライアンス委員会が、金融円滑化管理に関する重要事項について適切性等を審議します。

グループコンプライアンス委員会は、金融円滑化管理に関する事項について報告を受け、顧客サポート等管理の観点から審議を行い、それらのうち重要なものについては取締役会に報告を行います。

取締役会は、金融円滑化管理に関する基本方針、重要事項等を決議するとともにグループコンプライアンス委員会より金融円滑化管理に関する重要事項について報告を受け、また、監査部署からの報告により状況を適切に把握のうえ対応します。

こうした体制のもと金融円滑化に関するお客様の利便性向上のため、山口フィナンシャルグループの「お客様相談センター」を設置するとともに、全ての有人営業拠点に「金融円滑化相談責任者」、「金融円滑化相談担当者」を配置し、金融円滑化に関するお客様からの問い合わせ、相談、要望および苦情等に対応し、その内容を記録・保管します。また、銀行のコンサルティング機能を発揮し、お客様の経営改善を支援する取組みを強化していきます。

②借入条件の変更等の申込みに対する対応状況を適切に把握するための体制の整備について

お客様から借入条件の変更等のお申込みがあった場合は、もれなく記録し、案件進捗管理を開始します。申込みの受付においては、希望される借入条件の変更等の内容、申込みに至る経緯、他行を含めたお借入状況等をお伺いします。

営業拠点担当者は、受付けた借入条件の変更等の申込みおよびその進捗状況について、金融円滑化相談責任者に報告します。

金融円滑化相談責任者は、借入条件の変更等の申込みがもれなく記録され、案件進捗管理がおこなわれているか点検し、検討が長期化することでお客様に迷惑がかからないよう、担当者を指導します。

金融円滑化相談責任者は、借入条件の変更等の申込みとその進捗状況を取りまとめ、定期的に山口フィナンシャルグループ事業性評価部に報告します。

山口フィナンシャルグループ事業性評価部は各営業拠点からの報告を取りまとめ、定期的に、金融円滑化に関する審議機関であるグループコンプライアンス委員会に報告します。

グループコンプライアンス委員会では、借入条件の変更等の申込みに対する対応状況を確認します。

取締役会は、グループコンプライアンス委員会や監査部署からの報告により、金融円滑化への対応状況を検証し、必要に応じて改善を指示します。

以上の体制のもと、借入条件の変更等の申込みへの対応状況を法令等に基づき適正に開示します。

③借入条件の変更等にかかる苦情相談を適切に行うための体制の整備について

本部においては山口フィナンシャルグループの「お客様相談センター」が借入条件の変更等にかかる苦情相談に対応します。また、各営業拠点に配置した「金融円滑化相談責任者」または「金融円滑化相談担当者」が、金融円滑化に関するお客様からの苦情相談に対応します。

各営業拠点の担当者は、お客様からの借入条件の変更等にかかる苦情相談を受付けた場合は、金融円滑化相談責任者を通じて山口フィナンシャルグループ事業性評価部に報告するとともに、その指示のもと問題解決へ努めます。また、お申し出があった苦情相談等の内容を記録・保存し、顧客サポート等管理部署に提出します。

グループコンプライアンス委員会は、借入条件の変更等に関するお客様の苦情相談の状況について山口フィナンシャルグループ事業性評価部から定期的に報告を受け、関連各部と協力して問題の解決に努めるとともに、金融円滑化相談責任者を通じ営業店を指導・監督します。

グループコンプライアンス委員会は、苦情相談事案の分析、再発防止策の検討を行い、苦情相談事案の状況とともに取締役会に報告します。

取締役会は、再発防止策等が十分であるかを検証し、必要に応じて、体制の見直し等を含め、グループコンプライアンス委員会に指示します。

④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整備について

中小企業者のお客様と強固なリレーションシップのもとで、財務内容の改善のみならず、経営全般のニーズ（事業面・外部環境の変化への対応等）に即した経営改善計画の策定・

実践を支援してまいります。

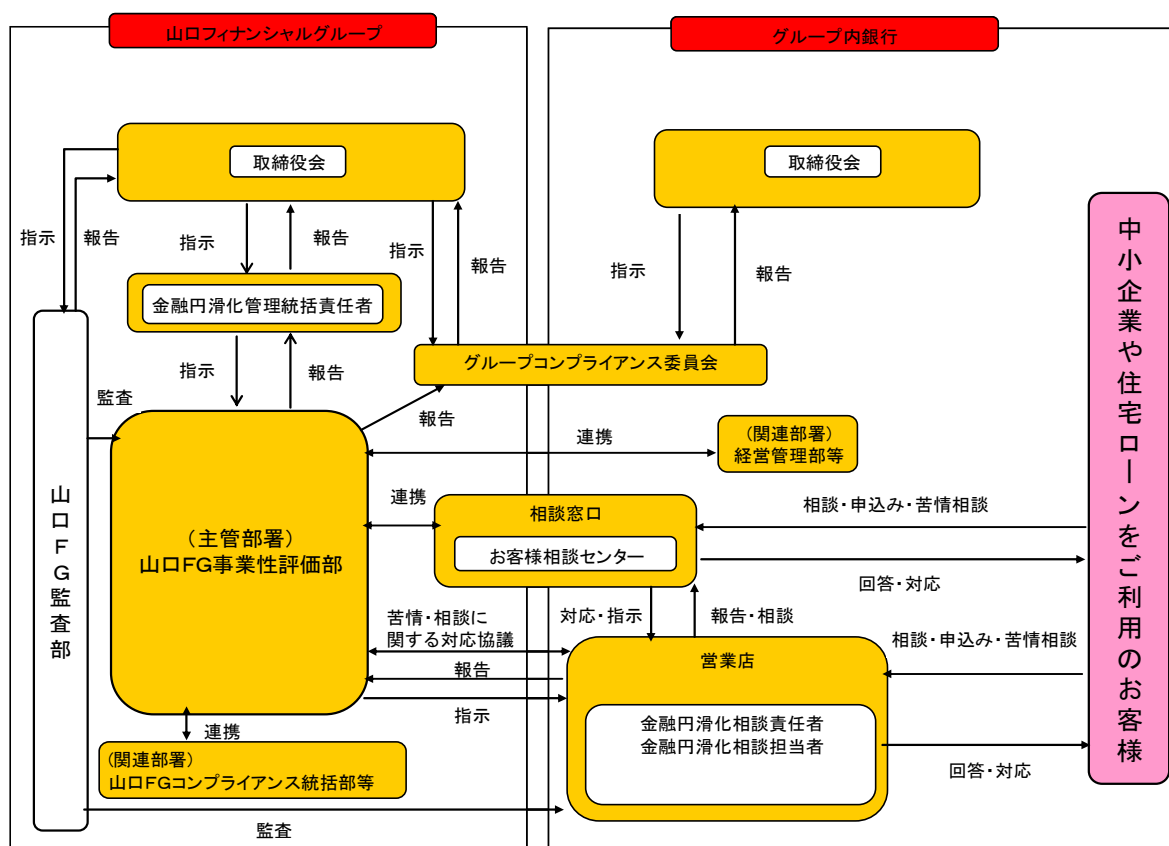
また、継続的に、中小企業のお客様の経営改善計画の進捗状況を確認・検証し、改善策を助言する等のコンサルティング機能を発揮し、きめ細かな対応を行ってまいります。

地域経済活性化支援機構、東日本大震災事業者支援機構、事業再生ADR解決事業者、中小企業再生支援協議会などの外部機関と連携し、様々な再生手法の中から最適な再生手法を活用し、中小企業のお客様の再生に取り組んでまいります。

事業改善への支援をおこなうため、事業性評価部が事業改善支援に関して営業店の指導・監督を行うとともに、必要に応じて、直接お客様と面談させていただきます。

事業改善相談等に対応する実践的な行内研修等をおこない、お客様からの相談に対応できるよう、行員の能力向上に努めてまいります。

金融円滑化に関する組織体制の概要



貸付条件の変更等の実施状況

1. 債務者が中小企業者である場合

単位：件

	平成25年 9月末	平成25年 12月末	平成26年 3月末	平成26年 6月末	平成26年 9月末	平成26年 12月末	平成27年 3月末	平成27年 6月末	平成27年 9月末	平成28年 3月末	平成28年 9月末	平成29年 3月末	平成30年 3月末	平成31年 3月末
貸付の条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数	32,711	34,272	35,694	37,091	38,487	39,791	41,046	42,248	43,461	45,696	47,879	49,920	53,904	57,607
うち、実行に係る貸付債権の数	31,760	33,225	34,677	36,079	37,500	38,796	40,074	41,258	42,486	44,687	46,895	48,895	52,816	56,529
うち、謝絶に係る貸付債権の数	541	547	552	560	564	564	564	568	574	580	583	583	592	597
うち、審査中の貸付債権の数	118	200	153	132	99	107	83	91	65	85	46	64	108	62
うち、取下げに係る貸付債権の数	292	300	312	320	324	324	325	331	336	344	355	378	388	419

2. 債務者が住宅資金借入者である場合

単位：件

	平成25年 9月末	平成25年 12月末	平成26年 3月末	平成26年 6月末	平成26年 9月末	平成26年 12月末	平成27年 3月末	平成27年 6月末	平成27年 9月末	平成28年 3月末	平成28年 9月末	平成29年 3月末	平成30年 3月末	平成31年 3月末
貸付の条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数	586	602	619	629	640	648	657	662	669	681	686	695	714	727
うち、実行に係る貸付債権の数	375	379	395	407	412	418	424	429	430	441	446	450	463	478
うち、謝絶に係る貸付債権の数	99	101	105	106	108	112	114	115	115	116	116	119	121	121
うち、審査中の貸付債権の数	5	11	7	2	5	2	2	1	5	2	2	1	3	1
うち、取下げに係る貸付債権の数	107	111	112	114	115	116	117	117	119	122	122	125	127	127