

## 金融円滑化に向けた取組み状況

本資料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（中小企業金融円滑化法）第7条第1項に基づく説明書類です。

項番	内 容	頁
1	金融円滑化に関する基本方針	1
2	融資条件変更等のお申込みに係る対応の把握体制	3
3	融資条件変更等に係る苦情相談の受付体制	4
4	経営改善・事業再生支援に係る体制	5
5	中小企業のお客さまに対する融資条件変更等の実施状況	6
	【表1】 お申込みを受けた貸付債権の額	
	【表2】 お申込みを受けた貸付債権の数	
6	住宅ローン利用のお客さまに対する融資条件変更等の実施状況	7
	【表3】 お申込みを受けた貸付債権の額	
	【表4】 お申込みを受けた貸付債権の数	

(注) 資料中「法」「府令」とは、それぞれ「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」「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内閣府令」のことを指します。

# 1. 金融円滑化に関する基本方針

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

静岡銀行は、基本理念「地域とともに夢と豊かさを広げます。」のもと、銀行のもつ社会的責任と公共的使命を常に認識し、地域の経済・産業や社会・文化の発展に寄与すべく、地域金融の円滑化に積極的に取り組みます。

## はじめに

静岡銀行では、従来から基本理念「地域とともに夢と豊かさを広げます。」のもと、地域金融機関として、お客さまの資金需要にきめ細かく対応するよう努めております。

また、平成15年にお客さまの経営改善、事業再生を支援する企業サポート部を設置したほか、中小企業診断士、ファイナンシャルプランナーの資格を有する者を中心に本部・各営業拠点において、お客さまの様々な経営課題やライフプランのご相談に応じ、その解決に向けたご提案・サポートにも積極的に取り組んでおります。特に、厳しい経営環境に直面するお客さまとは積極的な対話を通じて、資金需要に迅速に対応するよう努めることはもちろん、販路開拓・技術提携等の機会をご提供するビジネスマッチング、加えて静岡銀行グループの総合金融機能を活用した再生ファンド、産活法に基づく債務保証制度活用など個別の事案に応じた最適な手法による経営改善・事業再生等のサポートにも取り組んでおります。

平成20年9月のリーマンショック以降の急激な経済情勢の悪化に対しては、地域の経済基盤を守るという使命を果たすため、企業サポート部の人員を大幅に増員するなど、環境の変化に応じた組織体制の強化も迅速かつ積極的に行っております。

さらに、地域経済の将来を担う人材育成を支援する次世代経営者塾「Shizuginship」の運営など、お客さまのライフサイクルに応じたサポートも実施しております。

静岡銀行は、お客さまへのサポートに多面的に取り組んでまいりましたが、中小企業金融円滑化法の施行という社会的要請に積極的に応えることで、従来からの取り組みをより一層強化し、地域の経済・産業や社会・文化の発展に寄与するとともに、地域経済の安定かつ円滑な資金供給の担い手としての役割を果たしてまいります。

## 1. 金融円滑化管理体制

### (1) 取締役会の役割

取締役会は、この基本方針に則り、金融円滑化に必要な管理（以下「金融円滑化管理」といいます。）を目的に、金融円滑化管理委員会および金融円滑化管理統括責任者を設置し、その体制が有効に機能しているかを検証します。

### (2) 金融円滑化管理委員会の設置

平成21年12月に、代表取締役頭取を委員長とする「金融円滑化管理委員会」を新たに設置し、金融円滑化管理に係る取り組み状況を適切に把握しつつ、一層の金融円滑化に資するよう行内の管理体制の整備・強化を推進しております。

### (3) 金融円滑化管理統括責任者等の設置

#### A. 金融円滑化管理統括責任者

審査部・企業サポート部の担当役員を金融円滑化管理統括責任者とし、取締役会および金融円滑化管理委員会のもと、金融円滑化管理の適切性、十分性および実効性の確保に向けて、金融円滑化管理部署、金融円滑化管理責任者および金融円滑化管理担当者に対する指示をはじめ、金融円滑化管理の全般を統括します。

#### B. 金融円滑化管理部署

本部内の審査部審査企画グループを金融円滑化管理部署とし、金融円滑化管理統括責任者の指示のもと、金融円滑化管理に必要な情報を集約し、金融円滑化管理の適切な運営、検証および必要な改善を行います。

#### C. 金融円滑化管理責任者および金融円滑化管理担当者

営業店（ビジネスステーションを含む）およびローンセンターの各営業拠点長を金融円滑化管理責任者、各営業拠点の役席行員1名を金融円滑化管理担当者とし、

金融円滑化管理統括責任者および金融円滑化管理部署からの指示のもと金融円滑化管理の整備・強化を図ります。

#### (4) 苦情相談窓口

従来からお客さまサービス室にてお客さまからの苦情をお受けしていますが、金融円滑化に係る融資条件変更等に関する苦情も、従来同様お客さまサービス室にてお受けする体制とし、お客さまサービス室では、本部各部署、営業拠点と連携して苦情解決に向け対応します。

## 2. 融資審査

### (1) 融資審査の基本姿勢

静岡銀行は、機械的・画一的に融資判断を行うことなく、お客さまの事情をきめ細かく把握した上で融資判断を行います。また、過度に担保や保証に依存することなく、お客さまの技術力・成長性や事業そのものの採算性・将来性を含めた融資判断を行います。

### (2) 融資審査能力向上への取組み

静岡銀行は、融資審査に関する講習会の充実、資格取得支援を通じて、お客さまの課題を解決できる人材、お客さまにとっての新たな需要や付加価値のご提案ができる人材の育成に努め、この基本方針の趣旨に則った職員の融資審査能力の向上を図ります。

## 3. 融資条件変更等のお申込みへの対応

### (1) 融資条件変更等のお申込みに対する基本姿勢

静岡銀行は、融資条件変更等のお申込みに対しては、誠実かつ真摯に対応します。特に、経済環境変化の影響を受けやすい中小企業・住宅ローン利用のお客さまからの融資条件変更等のお申込みに対しては、できる限りご希望に沿えるよう努めます。

### (2) 中小企業のお客さまへの対応

静岡銀行は、お客さまの事業の特性や状況を勘案しつつ柔軟に対応するとともに、他の金融機関や政府系金融機関、中小企業再生支援協議会、信用保証協会等が関係している場合には、当該関係者との緊密な連携に努めます。また、事業再生 ADR 手続（産活法に基づく特定認証紛争解決手続をいいます。）の実施依頼の確認、企業再生支援機構からの債権買取申込み等に対しても、同様に当該関係者と緊密に連携し、迅速かつ適切な対応に努めます。

### (3) 住宅ローン利用のお客さまへの対応

静岡銀行は、お客さまの状況を十分に考慮し、お客さまの将来に亘る無理のないご返済に向けて、最大限の対応に努めます。また、他の金融機関、住宅金融支援機構、保証会社が関係している場合には、当該関係者との緊密な連携に努めます。

## 4. お客さまへのサポート

### (1) 経営相談、経営改善支援

静岡銀行は、お客さまの経営相談に真摯に対応し、経営改善に向けた取組みを積極的に支援します。また、ビジネスマッチングに関する情報提供等、静岡銀行グループの情報機能やネットワークを最大限活用して支援します。

### (2) お客さまへの丁寧な説明

静岡銀行は、融資のご相談・ご契約の際にはお客さまにご不明な点が生じないように、丁寧な説明を心がけます。特に審査の結果、お申込みをお断りする場合、またはお申込み時の条件と異なる条件となる場合には、できる限り具体的に理由をご説明し、お客さまのご理解とご納得が得られるよう努めます。

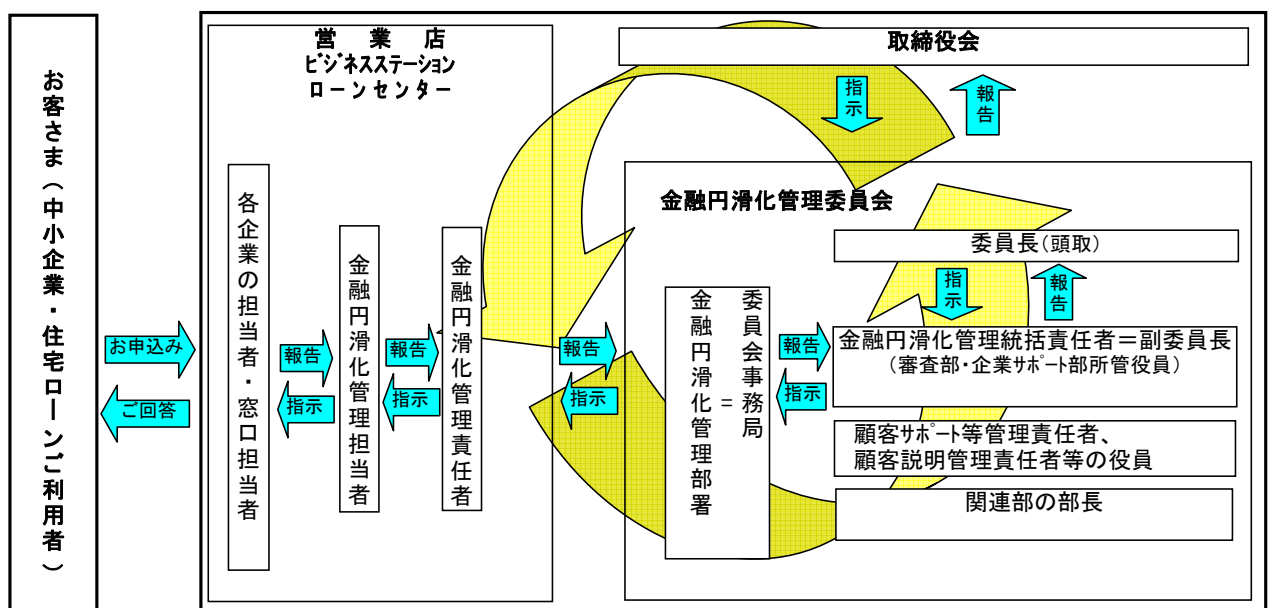
### (3) お客さまからのご意見・ご要望等への対応

静岡銀行は、各営業拠点でお客さまからいただいたご意見、ご要望等を本部に集約し、組織全体で真摯に受け止め、業務改善・再発防止等に役立てます。

## 2. 融資条件変更等のお申込みに係る対応の把握体制

※ 府令第6条第1項第2号に規定する法第4条及び第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の概要

- (1) 静岡銀行では、営業店(ビジネスステーションを含みます)およびローンセンター(以下「営業店等」といいます)にて、融資条件変更等のお申込み(以下「お申込み」といいます)を随時受け付けています。
- (2) お申込みがあった場合には、営業店等の担当者をご希望される融資条件変更等の内容、お申込みの経緯、案件の検討状況について融資・渉外活動のために利用しているシステムに記録を行います。  
(注) 上記記録については、府令第6条第2項に定める期間を満たす静岡銀行所定の期間、適切に保管します。
- (3) 上記記録については、毎営業日、各役職者を通じて金融円滑化管理担当者および金融円滑化管理責任者に報告するとともに、金融円滑化管理部署をはじめとする本部の関係部署が随時点検できる仕組みとしています。
- (4) 営業店等では、お申込みのあった案件の検討が正当な理由なく長期化することにより、お客さまにご迷惑がかからないように、金融円滑化管理担当者または金融円滑化管理責任者が各役職者・担当者を適切に指導します。
- (5) 検討の結果、お客さまのご希望に添えずにお断りする場合、またはお客さまからお申込みの取り下げがある場合には、本部がその状況を適切に把握できるように、その具体的な理由について上記(2)と同様に記録を行います。  
なお、お断りする場合、法施行前は一定の条件を満たすときは営業店等の店長の判断で行うことも認めていましたが、法の施行を機に全て本部の審査部または企業サポート部による承認を必要とする体制に変更いたしました。
- (6) 金融円滑化管理部署である本部の審査部審査企画グループでは、営業店等におけるお申込みへの対応状況を随時監視し、必要に応じて金融円滑化管理統括責任者である審査部・企業サポート部所管役員に報告します。
- (7) 営業店等は、定期的にお申込みに対する諾否、検討の進捗状況等を審査企画グループに報告し、これを審査企画グループが取りまとめて金融円滑化管理委員会に報告します。
- (8) 金融円滑化管理委員会は、上記報告により行内の金融円滑化の取組み状況を適切に把握し、一層の金融円滑化に貢献できるよう行内体制の整備・強化を推進するとともに、金融円滑化管理委員会の審議内容については、定期的に取り締役に報告する体制としています。



### 3. 融資条件変更等に係る苦情相談の受付体制

※ 府令第6条第1項第3号に規定する法第4条及び第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の概要

#### (1) 苦情相談の全般的な受付体制

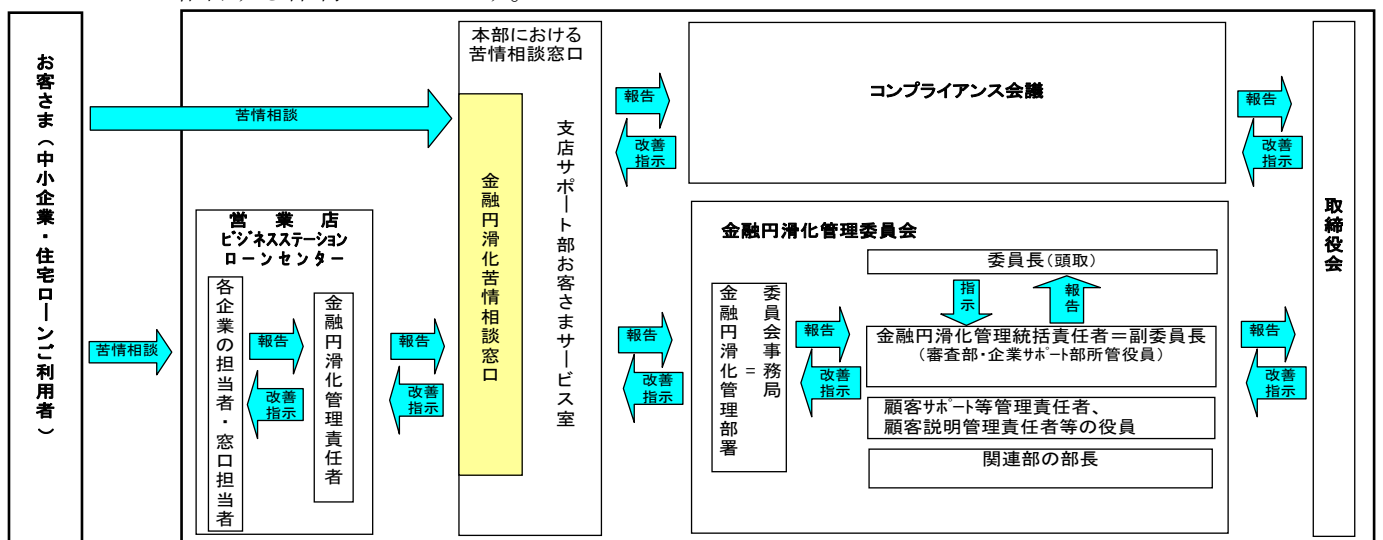
- ① 静岡銀行では、従来からお客さまからの苦情相談を本部の支店サポート部お客さまサービス室、および営業店等の窓口で受け付けています。
- ② 受け付けた全ての苦情相談(融資条件変更等に係る苦情相談を含みます)は、その具体的な内容と対応の進捗状況を適切に管理するために利用しているシステムに記録を行います。

(注) 上記記録については、府令第6条第2項に定める期間を満たす静岡銀行所定の期間、適切に保管します。

- ③ 営業店等で苦情相談を受け付けた場合にも、上記システムに必ず記録し、受付日の翌営業日までに所属長を通じてお客さまサービス室に報告する仕組みとしています。
- ④ 受け付けた苦情相談に対しては、営業店等、お客さまサービス室、本部の関係部署が連携して真摯に対応します。
- ⑤ お客さまサービス室は、受け付けた苦情相談の対応状況を随時監視しており、必要に応じて営業店等が適切に対応するように指示を行います。
- ⑥ お客さまサービス室は、毎営業日、受け付けた全ての苦情相談の内容を経営陣に報告し、経営陣は、営業店等、本部の関係部署に適切に対応するよう必要な指示を随時行います。
- ⑦ また、お客さまサービス室は定期的に苦情相談の内容と対応の進捗状況を取りまとめ、コンプライアンス会議を通じて取締役会に報告し、経営陣は各段階で改善策などの必要な指示を行います。

#### (2) 融資条件変更等に係る苦情相談の受付体制

- ① さらに、静岡銀行では、一層の金融円滑化に貢献できるように、平成21年11月からお客さまサービス室に兼務者2名を増員し、融資条件変更等に係る苦情相談についても、お客さまサービス室にて受け付ける体制としています。
- ② 融資条件変更等に係る苦情相談については、上記(1)⑦とは別に、お客さまサービス室にて定期的に取りまとめて金融円滑化管理委員会に報告します。
- ③ 金融円滑化管理委員会は、上記報告により融資条件変更等に係る苦情相談の受付・対応状況を適切に把握し、相談内容の分析および改善策の検討を行うとともに、融資条件変更等に係る苦情相談の受付・対応状況については、定期的に取り締役員に報告する体制としています。



#### 融資条件変更等に係る苦情相談窓口

本部(金融円滑化苦情相談窓口)： 支店サポート部お客さまサービス室 (TEL054-261-3131)  
 営業店等： 各営業店等の窓口

## 4. 経営改善・事業再生支援に係る体制

※ 府令第6条第1項第4号に規定する法第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又は再生のための支援を適切に行うための体制の概要

静岡銀行では、法施行前の平成20年9月より、経営改善・事業再生支援等の専門部署である企業サポート部の人員を増員するなど、本部、営業店が一体となって経営改善・事業再生支援に積極的かつ継続的に取り組んでいます。こうした体制のもとお客さまからの経営相談には真摯に対応し、経営改善・事業再生に向けて、静岡銀行グループの情報機能やネットワークを最大限に活用するなど、きめ細かい対応を行っています。

### (1) 融資条件変更等の実行後における継続的な支援

- ① 営業店は、融資条件変更等を行った中小企業のお客さまに対して、経営状況に関する継続的なご相談に応じ、内容に応じた適切な助言・提案等を行っています。
- ② お客さまから要請がある場合には、経営改善計画の策定を支援するとともに、経営改善計画を策定されたお客さまに対しては、その実現に向けて継続的な支援を行います。

### (2) 各種手法を活用した経営改善、事業再生

- ① 営業店の店長は、経営改善・事業再生支援にあたって、本部の専門的なノウハウが必要となると判断した場合には、随時審査部に相談します。
- ② 審査部は、案件審査時など、お客さまに対する経営改善・事業再生支援が必要と判断した場合には、随時、営業店に指導・指示を行います。
- ③ 審査部では、企業サポート部をはじめとする本部の関係部署の協力が必要と判断した場合には、随時連携して対応する体制としています。
- ④ 企業サポート部は、中小企業のお客さまのライフサイクルに応じた具体的な支援手法を検討し、静銀経営コンサルティング(株)、静岡キャピタル(株)等の活用、中小企業再生支援協議会をはじめとする外部機関の活用、DDS<sup>(注)</sup>の活用など、様々な手法により支援を行います。

(注) DDSとは、金融機関が既存の貸出債権を他の債権よりも弁済順位の劣後する貸出債権に変更することをいいます。

### (3) 対応状況の把握体制

- ① 営業店は、経営改善・事業再生に向けた経営相談、助言・提案等の各種支援の状況を融資・渉外活動のために利用しているシステムに記録を行います。
- ② 上記記録については、随時、各役職者を通じて金融円滑化管理担当者および金融円滑化管理責任者に報告するとともに、金融円滑化管理部署をはじめとする本部の関係部署が随時点検できる仕組みとしています。

### (4) その他の取組み

- ① 静岡銀行では、営業店の店長自らが定期的にお客さまを訪問し、在庫・資金繰り・受注状況をお伺いするなど、経営のご相談に応じています。
- ② 経営改善・事業再生を担う人材を育成するため、行内研修制度の強化にも努めており、企業分析、資金繰り分析などのスキルアップを図り、企業の実態把握力、問題解決力の向上に継続的に取り組んでいます。

## 5. 中小企業のお客さまに対する融資条件変更等の実施状況

(注) 以下、金額はお申込み時点の債権額、件数は債権単位です。

【表1】 お申込みを受けた貸付債権の額

(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
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額	53,914	192,814	345,132	526,333	688,701	871,375	1,040,460	1,199,549		
うち、実行に係る貸付債権の額	34,532	170,897	312,288	491,889	642,584	814,799	973,752	1,135,436		
うち、謝絶に係る貸付債権の額	0	2,007	6,009	9,475	11,629	16,557	23,054	※28,707		
うち、審査中の貸付債権の額	19,381	18,735	23,152	19,403	27,244	30,173	31,564	21,569		
うち、取下げに係る貸付債権の額	0	1,173	3,682	5,565	7,242	9,845	12,089	13,836		
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	15,541	70,626	133,234	199,066	270,791	349,208	410,906	471,980		
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	629	2,137	3,257	4,521	6,362	8,923	11,528		

【表2】 お申込みを受けた貸付債権の数

(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
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数	1,991	7,630	14,113	20,870	28,054	35,656	42,323	48,778		
うち、実行に係る貸付債権の数	1,212	6,582	12,560	19,120	25,773	32,927	39,240	45,541		
うち、謝絶に係る貸付債権の数	0	117	291	459	614	861	1,117	※1,387		
うち、審査中の貸付債権の数	779	876	1,097	1,016	1,316	1,424	1,390	1,187		
うち、取下げに係る貸付債権の数	0	55	165	275	351	444	576	663		
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	933	4,847	9,257	13,959	18,835	24,213	28,529	32,959		
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	78	193	286	397	549	706	896		

(注1) 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。

(注2) 謝絶に係る貸付債権計28,707百万円/1,387件(※)のうち、お申込みから3ヵ月経過するなどし、みなし謝絶として計上している額は27,641百万円/1,332件です。当該債権については引続き審査を行い、平成23年10月末迄に17,456百万円/691件が実行に至っています。

(注3) 受け付け後1ヵ月以上経過した貸付債権については、本部によるモニタリングを実施し審査期間の長期化防止に努めています。

## 6. 住宅ローン利用のお客さまに対する融資条件変更等の実施状況

(注) 以下、金額はお申込み時点の債権額、件数は債権単位です。

【表3】 お申込みを受けた貸付債権の額

(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
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額	1,404	4,458	8,056	11,462	14,752	17,419	22,311	25,618		
うち、実行に係る貸付債権の額	50	2,108	4,768	7,523	9,767	12,002	15,289	18,124		
うち、謝絶に係る貸付債権の額	0	451	993	1,410	1,846	2,365	2,894	※ 3,362		
うち、審査中の貸付債権の額	1,354	1,567	1,564	1,534	1,711	1,339	1,900	1,588		
うち、取下げに係る貸付債権の額	0	330	730	993	1,427	1,711	2,226	2,543		

【表4】 お申込みを受けた貸付債権の数

(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
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数	99	297	536	758	955	1,147	1,403	1,611		
うち、実行に係る貸付債権の数	6	128	314	493	629	770	962	1,121		
うち、謝絶に係る貸付債権の数	0	30	66	94	124	158	193	※ 218		
うち、審査中の貸付債権の数	93	108	103	97	102	99	95	102		
うち、取下げに係る貸付債権の数	0	31	53	74	100	120	153	170		

(注 1) 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。

(注 2) 謝絶に係る貸付債権 3,362 百万円/218 件 (※) のうち、お申込みから 3 ヶ月経過するなどし、みなし謝絶として計上している額は 3,074 百万円/202 件です。当該債権については引続き審査を行い、平成 23 年 10 月末迄に 1,962 百万円/118 件が実行に至っています。

(注 3) 受け付け後 1 ヶ月以上経過した貸付債権については、本部によるモニタリングを実施し審査期間の長期化防止に努めています。

以上