

金融円滑化に向けた取組み状況

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 （中小企業金融円滑化法施行以降の累計）	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 （中小企業金融円滑化法施行以降の累計）	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	

1. 金融円滑化に関する基本方針

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、産業競争力強化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、中小企業金融の円滑化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。

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。

(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うとともに、経営者保証の受入や既存の保証契約の見直し、保証債務の整理などにあたっては、「経営者保証に関するガイドライン」に基づいた適切な対応を図ります。

(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（産業競争力強化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、地域経済活性化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の緊密に連携し、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

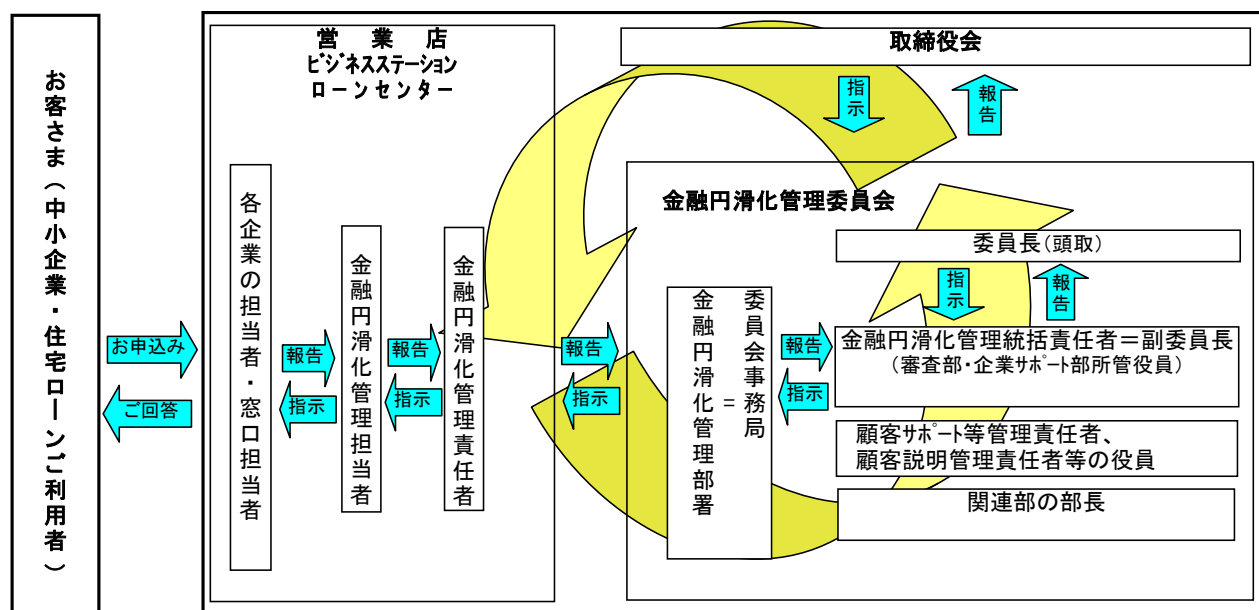
静岡銀行は、融資のご相談・ご契約の際にはお客さまにご不明な点が生じないように、丁寧な説明を心がけます。特に審査の結果、お申込みをお断りする場合、またはお申込み時の条件と異なる条件となる場合には、できる限り具体的に理由をご説明し、お客さまのご理解とご納得が得られるよう努めます。

(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

- (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。
- (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、中小企業金融円滑化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、中小企業金融円滑化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。



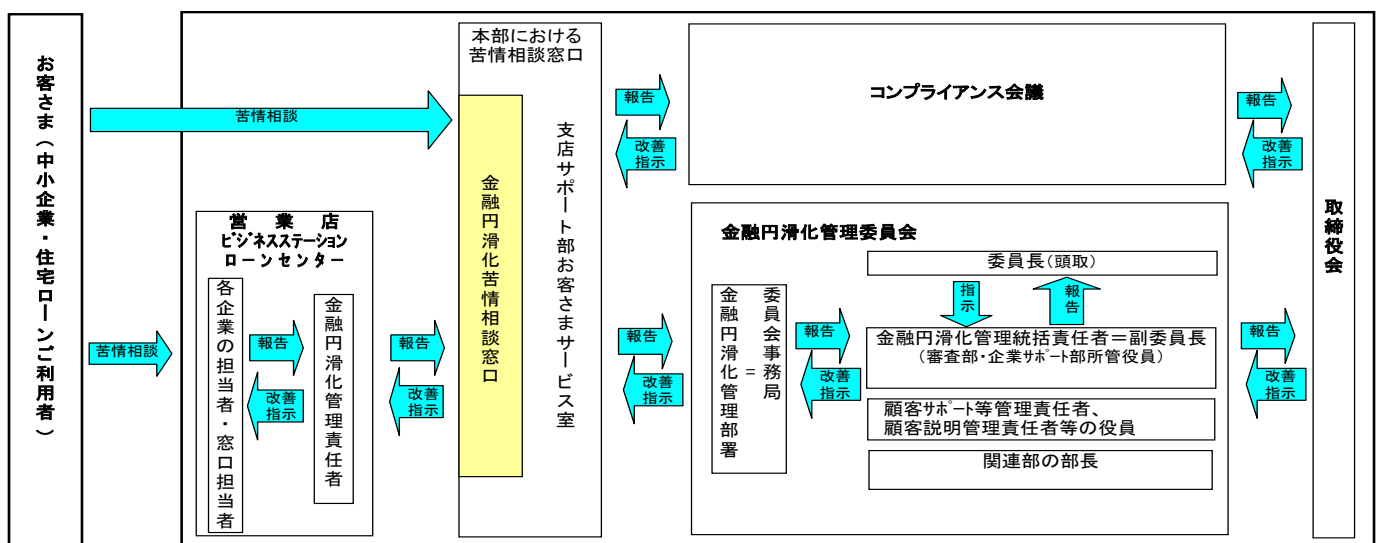
3. 融資条件変更等に係る苦情相談の受付体制

(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。
- 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、定期的に取締役会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

静岡銀行では、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、独力で経営改善計画等の策定が困難なお客さまに対し、国の認定を受けた税理士・会計士等の認定支援機関や、一般社団法人静岡県中小企業診断士協会と連携した専門家派遣を活用することで、お客さまの経営課題への支援に取り組みます。また、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^(注)の活用など、様々な手法により支援を行います。なお、検討の結果再生が困難と判断したお客さまについては、円滑な転業や廃業をサポートする「転・廃業支援」にも取り組んでいます。

(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) その他の取り組み

- 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 (中小企業金融円滑化法施行以降の累計)

(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 9月末	平成23年 3月末	平成23年 9月末	平成24年 3月末	平成24年 9月末	平成25年 3月末	平成25年 6月末	平成25年 9月末	平成25年 12月末	平成26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	526,333	871,375	1,199,549	1,540,381	1,880,040	2,221,849	2,386,754	2,569,644	2,731,230	2,914,115
うち、実行に係る貸付債権の額	34,532	170,897	491,889	814,799	1,135,436	1,451,483	1,765,918	2,088,718	2,247,945	2,433,812	2,583,967	2,763,847
うち、謝絶に係る貸付債権の額	0	2,007	9,475	16,557	28,707	40,030	54,911	67,594	73,861	79,650	84,481	※88,418
うち、審査中の貸付債権の額	19,381	18,735	19,403	30,173	21,569	31,964	38,737	42,367	40,260	30,402	35,707	33,416
うち、取下げに係る貸付債権の額	0	1,173	5,565	9,845	13,836	16,901	20,473	23,168	24,686	25,779	27,073	28,433

【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 9月末	平成23年 3月末	平成23年 9月末	平成24年 3月末	平成24年 9月末	平成25年 3月末	平成25年 6月末	平成25年 9月末	平成25年 12月末	平成26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	20,870	35,656	48,778	63,479	77,641	92,464	99,793	106,988	114,134	121,532
うち、実行に係る貸付債権の数	1,212	6,582	19,120	32,927	45,541	59,136	72,368	86,304	93,282	100,391	107,102	114,225
うち、謝絶に係る貸付債権の数	0	117	459	861	1,387	1,956	2,528	3,122	3,403	3,663	3,862	※4,027
うち、審査中の貸付債権の数	779	876	1,016	1,424	1,187	1,546	1,695	1,846	1,813	1,591	1,757	1,834
うち、取下げに係る貸付債権の数	0	55	275	444	663	841	1,050	1,192	1,295	1,343	1,413	1,446

(注 1) 平成 21 年 12 月 4 日以降の累積金額・件数を記載しています。

(注 2) 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 3) 謝絶に係る貸付債権計 88,418 百万円/4,027 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 84,754 百万円/3,797 件です。当該債権については引続き審査を行い、平成 26 年 3 月末迄に 57,999 百万円/2,343 件が実行に至っています。

(注 4) 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。

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

(中小企業金融円滑化法施行以降の累計)

(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 9月末	平成23年 3月末	平成23年 9月末	平成24年 3月末	平成24年 9月末	平成25年 3月末	平成25年 6月末	平成25年 9月末	平成25年 12月末	平成26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	11,462	17,419	25,618	31,981	38,266	44,312	47,774	50,657	52,812	55,407
うち、実行に係る貸付債権の額	50	2,108	7,523	12,002	18,124	23,106	28,708	32,965	35,830	38,346	40,188	42,332
うち、謝絶に係る貸付債権の額	0	451	1,410	2,365	3,362	4,484	5,238	6,020	6,419	6,983	7,276	※7,592
うち、審査中の貸付債権の額	1,354	1,567	1,534	1,339	1,588	1,448	1,037	1,598	1,478	1,093	938	934
うち、取下げに係る貸付債権の額	0	330	993	1,711	2,543	2,941	3,281	3,727	4,045	4,234	4,408	4,547

【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 9月末	平成23年 3月末	平成23年 9月末	平成24年 3月末	平成24年 9月末	平成25年 3月末	平成25年 6月末	平成25年 9月末	平成25年 12月末	平成26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	758	1,147	1,611	1,997	2,359	2,714	2,911	3,075	3,209	3,365
うち、実行に係る貸付債権の数	6	128	493	770	1,121	1,410	1,743	1,992	2,151	2,291	2,400	2,529
うち、謝絶に係る貸付債権の数	0	30	94	158	218	293	338	384	407	436	454	※470
うち、審査中の貸付債権の数	93	108	97	99	102	100	62	89	84	62	59	59
うち、取下げに係る貸付債権の数	0	31	74	120	170	194	216	249	269	286	296	307

(注 1) 平成 21 年 12 月 4 日以降の累積金額・件数を記載しています。

(注 2) 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 3) 謝絶に係る貸付債権 7,592 百万円/470 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 7,256 百万円/449 件です。当該債権については引続き審査を行い、平成 26 年 3 月末迄に 4,455 百万円/266 件が実行に至っています。

(注 4) 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。