

## 金融円滑化に係る実施状況について(平成 28 年 9 月末)

株式会社東日本銀行(頭取 石井 道遠)は、これまでも「地域社会の繁栄に貢献し豊かな町づくりに奉仕する」という経営理念のもと、地域における円滑な金融仲介機能の発揮を最重要課題として、金融の円滑化に取り組んでまいりました。

平成 21 年 12 月 4 日の「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」施行に伴い、平成 22 年 1 月には、その取組みを一層強化するため、「金融円滑化に関する基本方針」を定めるとともに、中小企業のお客さま及び住宅ローンをご利用のお客さまからのご返済条件の変更等のご相談・お申込みに適切かつ円滑に対応できるよう、体制の整備を進めてまいりました。

基本方針、体制の概要、平成 28 年 9 月末までの実績(平成 25 年 4 月 1 日以降の申出分を含む)は、別紙のとおりでございます。

金融円滑化法は平成 25 年 3 月 31 日に終了しましたが、当行は、今後とも、金融の円滑化に積極的に取り組んでまいりますので、お借入の返済条件等についてご相談がある場合には、お取引店、又はインフォメーションセンターまでお問い合わせください。

本件についてのお問合せ先：東日本銀行 融資部  
金融円滑化対応室 岡田  
TEL 03-3273-6224

## 1. 金融円滑化に関する基本方針の概要

### (1) 基本方針

- ・お客さまからお借入の返済条件の変更のご相談・お申込みがあった場合には、真摯に対応いたします。
- ・お客さまからのお借入の返済条件の変更のお申込みについては、お客さまの実態等を踏まえて適切に審査を行います。
- ・お取引内容やお借入の返済条件の変更等について、お客さまにご納得いただけるよう、詳しく、丁寧に、誠意をもって説明を行うよう努めます。
- ・お客さまからのお借入の返済条件の変更のお申込みにお応えできない場合には、その理由につきまして、具体的かつ丁寧に説明し、お客さまにご納得いただけるよう努めます。
- ・ご返済条件の変更後にお客さまから新たなお借入のお申込みがあった場合でも、ご返済条件の変更を行ったことがある等の形式的な事象にとらわれることなく、お客さまの実態等を踏まえて適切な審査を行います。

### (2) 中小企業のお客さま

- ・お借入の返済に支障を生じている、又は生じるおそれのある中小企業のお客さまから返済負担の軽減のお申込みを受けた場合には、お客さまの事業についての改善又は再生の可能性を勘案しつつ、できる限りご返済条件の変更等の柔軟な対応に努めます。
- ・ご返済条件の変更のご相談・お申込みのほか、お客さまからの経営再建に向けての計画策定のご相談や、ご希望があれば計画策定のお手伝いにも積極的に応じるよう努めます。
- ・お客さまが当行以外の他の金融機関や日本政策金融公庫、信用保証協会等とお取引がある場合には、お客さまの同意を得たうえで、当該金融機関等と緊密に連携して、お客さまの返済負担の軽減を図るよう努めます。
- ・地域経済活性化支援機構、事業再生ADR事業者、中小企業再生支援協議会等の外部機関と連携し、お客さまの再生に取り組むよう努めます。

### (3) 住宅ローンをご利用のお客さま

- ・住宅ローン等の返済に支障を生じている、又は生じるおそれのあるお客さまから、当該住宅ローン等の返済に係る負担の軽減のお申込みを受けた場合には、お客さまの財産及び収入の状況を勘案しつつ、できる限りご返済条件の変更等の柔軟な対応に努めます。
- ・お客さまが当行以外の他の金融機関や住宅金融支援機構とお取引がある場合には、お客さまの同意を得たうえで、当該金融機関等と緊密に連携して、お客さまの返済負担の軽減を図るよう努めます。

## 2. お借入の返済条件の変更等のお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概要

### (1) 本部の体制

#### ①「金融円滑化委員会」の設置

融資部担当役員を委員長とし、本部各部長を委員として構成した「金融円滑化委員会」を設置し、金融円滑化に全社横断的に取り組む体制としました。

#### ②「金融円滑化対応室」の設置

融資部内に「金融円滑化対応室」を設置し、各営業店のご返済条件の変更等の申込み、応諾、謝絶、及び検討の進捗状況を一元管理しております。また、個々の対応内容を点検し、対応が長期化している案件がある場合等においては、営業店に内容を確認するとともに必要に応じて指導を行っております。

なお、金融円滑化対応室は、各営業店の対応状況を取りまとめ、その結果について定期的に金融円滑化委員会を通じて取締役会等に報告しております。

### (2) 営業店の体制

#### ①役席者の役割の明確化

各営業店では、役席者が以下のように役割分担し、厳格な情報・案件管理を行っております。

##### ●責任者・・・支店長

ご返済条件変更に係わる対応が円滑に行われているかなど、自店のご返済条件変更対応の全体を統括します。

##### ●管理者・・・ご融資課長

ご返済条件変更のお申込み等があった案件についての個別の対応指示、進捗状況の管理、データの整備と本部への正確な報告を行います。

##### ●情報管理者・・・各課長

日々、各担当課員が受け付けたご返済条件変更のご相談・お申込み等の情報を管理し、正確に記録されていることを確認します。

#### ②「金融円滑化ご相談窓口」の設置

各営業店のご融資課窓口に「金融円滑化ご相談窓口」を設置し、お客さまからのご返済条件変更のご相談・お申込みを承っております。

### (3) インフォメーションセンターの体制

インフォメーションセンターに「ご返済相談窓口」を設置し、お電話によるご返済条件の変更等のご相談・お申込みを承っております。

##### ●事業性資金のご返済条件変更に関するご相談・お申込み

電話番号	フリーダイヤル 0120-577-200
ご利用時間	銀行営業日（平日）の午前9時から午後5時まで

##### ●住宅ローンのご返済条件変更に関するご相談・お申込み

電話番号	フリーダイヤル 0120-440-321
ご利用時間	銀行営業日（平日）の午前9時から午後5時まで

(4) お客さまからのお申込みへの迅速な対応及び記録の保存

お取引店の担当者が、個々のお客さまの状況に応じて、ご返済条件の変更等のご相談・お申込みにきめ細かく対応しております。

ご返済条件変更のお申込みを受け付けた場合には、できる限り速やかに審査を行いご回答するよう努めております。

ご相談・お申込み内容や交渉・検討経緯は記録・保存しております。また、適切かつ速やかな対応が行われているか、役席者が管理しております。

3. お借入の返済条件の変更等に係る苦情相談を適切に行うための体制の概要

(1) 「ご返済条件変更に係る苦情相談の専用受付窓口」の設置

お客さま相談室内に「ご返済条件変更に係る苦情相談の専用受付窓口」を設置し、お電話による苦情のご相談を承っております。

電話番号	フリーダイヤル 0120-517-100
ご利用時間	銀行営業日（平日）の午前9時から午後5時まで

(2) 営業店

各営業店においては、「金融円滑化ご相談窓口」にてお借入の返済条件の変更等に係る苦情相談を承っております。

(3) 情報の一元管理と改善対応

お受けした苦情・相談につきましては、内容を適切に記録・保存しております。また、当行全体で問題を共有し、改善に努めております。

4. お借入の返済条件の変更後の中小企業のお客さまの経営改善・事業再生支援を適切に行うための体制の概要

(1) 経営改善支援や事業再生支援の実施

融資部金融円滑化対応室が中心となり、営業店と一体となって、お客さまへの継続的な訪問等を通じて、お客さまの経営実態に応じた経営改善、経営指導を積極的に行っております。

中小企業のお客さまから経営改善計画の策定のご要望がある場合には、各営業店が策定の支援を行います。なお、融資部金融円滑化対応室は、必要に応じて営業店の経営改善計画の作成補助を行います。

経営改善計画等を策定した場合には、その進捗状況の確認・検証を定期的に行い、経営改善の見直しを助言、支援するなど、当行のコンサルティング機能を発揮し、きめ細かな対応を行っております。

(2) 経営改善支援や事業再生支援の能力向上

営業店担当者の経営改善支援や事業再生支援に関する能力向上のため、外部の専門家を講師に招くなど実践的な行内研修を定期的に行い、行員の能力向上に努めております。

また、融資部金融円滑化対応室の担当者につきましても、経営改善支援や事業再生支援に関する外部研修に積極的に参加し、能力向上に努めております。

5. お借入の返済条件変更の実施状況

お借入の返済条件の変更のお申込みをお受けした件数、および受付後の対応実施状況は、下記のとおりとなっております。

なお、件数は法施行日(平成21年12月4日)から平成28年9月30日までの累計で、債権単位です。

〔債務者が中小企業者である場合〕

(単位:件)

	平成28年 3月末	平成28年 9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	36,489	38,892
うち、実行に係る貸付債権の数	34,061	36,360
うち、謝絶に係る貸付債権の数	1,188	1,282
うち、審査中の貸付債権の数	296	256
うち、取下げに係る貸付債権の数	944	994

(注1)件数は法施行日(平成21年12月4日)から上記基準時点までの累計です。  
(※平成28年9月末の謝絶にはみなし謝絶1,139件が含まれております。)

〔債務者が住宅資金借入者である場合〕

(単位:件)

	平成28年 3月末	平成28年 9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	2,065	2,172
うち、実行に係る貸付債権の数	1,811	1,918
うち、謝絶に係る貸付債権の数	122	126
うち、審査中の貸付債権の数	17	10
うち、取下げに係る貸付債権の数	115	118

(注1)件数は法施行日(平成21年12月4日)から上記基準時点までの累計です。  
(※平成28年9月末の謝絶にはみなし謝絶119件が含まれております。)