

平成22年2月1日  
商 工 中 金

## 金融円滑化に向けた取組みについて

商工中金は、「中小企業団体およびその構成員の金融の円滑化」を目的とした金融機関として、企業理念において以下の使命を掲げ、その役割の着実な発揮に取り組んでおります。

### 商工中金の使命

中小企業による中小企業のための金融機関である商工中金にとって、お客さまの成長こそが私たちの成長です。

私たちは、お客さまの立場になって長期的な視点で企業を見つめ、創業以来培ってきた中小企業経営への深い理解力と先進的な金融手法をはじめとする総合金融サービス、そして全国に展開するネットワークを最大限に活かし、企業のライフステージに応じたソリューションでお客さまの持続的成長を支援してまいります。お客さまと分かち合った無数の喜びが、各地で実を結び、やがて日本の新たな力を創造していく、これこそが、私たち商工中金の使命です。

特に、昨今の厳しい経済環境の中、セーフティネット機能発揮に対するお取引先中小企業の皆さまからの期待はかつてないほど高まっていることを踏まえ、セーフティネット機能の発揮を最重要事項とし、法定された指定金融機関として危機対応業務を主体にその役割発揮に万全を期して取り組むとともに、引き続き、お取引先が抱える経営課題への質の高いソリューション提供や経営改善計画の策定支援等に積極的に取り組むことで、お取引先中小企業の企業価値向上に努めております。

一方、「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」(以下、「中小企業金融円滑化法」と言います。当金庫は本法の対象外です。)が昨年 12 月に施行され、金融界全体で中小企業の金融の一層の円滑化に取り組んでいくことが求められるようになりました。

本法において、当金庫は、申込み等を受けた銀行等の民間金融機関が緊密な連携を図るべき者として位置付けられており、私どもといたしまして、期待される役割を十分に発揮してまいりたいと考えております。

このような背景を踏まえ、当金庫の金融円滑化に向けた取組みの概要をまとめた説明資料を公表することといたしました。本資料には、金融円滑化に向けた「取組み方針」「推進・管理体制」「苦情相談体制」「事業改善・再生支援体制」等の概要を記載しております。中小企業の金融円滑化に70余年取り組んでまいりました金融機関として、引き続き、中小企業の皆さまから信頼され、支持され、これまで以上にお役に立てるよう、役職員一同、全力で努力を続けてまいります。

## 1. 金融円滑化への取組みに係る方針の概要

### 1.1 金融円滑化基本方針(以下「基本方針」と言います。)

当金庫は、「中小企業団体およびその構成員の金融の円滑化」を目的とした金融機関として、以下の方針のもと、その役割・使命の着実な発揮に取り組んでまいります。

- ① 新規お借入やお借入条件の変更等のご相談・お申し込みに対しましては、懇切・丁寧・迅速な対応を心がけ、実態把握と資金使途・償還財源の検討を十分に行い、長期的な視点から安定的な資金供給を行うよう、適切な審査に努めてまいります。
- ② 経営相談・経営指導および経営改善に向けた取組みに関する支援につきましては、お客さまと十分なコミュニケーションを図り、当金庫が永年培ったノウハウや多様な金融手法を活用し、お客さまの実情と企業実態を踏まえた適切な対応に努めてまいります。
- ③ お客さまの企業(事業)価値を適切に見極め、その向上に貢献できるよう、研修教育等により職員の能力向上に努めてまいります。
- ④ 新規お借入やお借入条件の変更等のご相談・お申し込みに係る審査結果等のご説明は、理解と納得が得られるよう、お客さまの知識や経験および財産の状況等に応じ、適切かつ丁寧に行います。
- ⑤ お客さまからのお問い合わせ、ご相談、ご要望および苦情には、真摯に対応します。
- ⑥ お借入条件の変更等のご相談・お申し込みに対しましては、お客さまの取引金融機関や信用保証協会その他関係機関とも十分に連携し、適切に対応するよう努めてまいります。

### 1.2 取組みに係る体制の概要

- ① 取締役会は、金融円滑化管理の状況に関する報告を受けるとともに、金融円滑化管理に関する基本方針を決定します。
- ② 経営会議は、金融円滑化管理態勢の整備・確立等の状況を把握し、基本方針に基づく内部規定の策定等を行います。
- ③ 代表取締役専務は当金庫の金融円滑化管理を統括し、組織金融部担当取締役および審査本部長がこれを補佐します。
- ④ 金融円滑化に係る総合的な施策の立案、情報の収集・一元化、関係部の連携・調整を行う機関として、平成 22 年 1 月 25 日、代表取締役専務が議長を務める「危機対応業務・金融円滑化推進会議」を設置しました(既に実施している危機対応業務と一体による推進を図るべく、「危機対応業務推進会議」を「危機対応業務・金融円滑化推進会議」に改組しました)。
- ⑤ 適切な金融円滑化管理態勢の整備・確立のため、平成 22 年 1 月 25 日、組織金融部長を金融円滑化管理責任者に、審査第一部長を金融円滑化管理副責任者に任命しました。

## 2. 金融円滑化への取組み状況を適切に把握するための体制の概要

当金庫は、金融円滑化への取組みが基本方針に則った適切なものであることを確保するため、また取組み状況を適切に把握するため、以下の取組みを実施してまいります。

### 2.1 本部における体制

- ① 組織金融部および審査第一部を金融円滑化管理の統括部署としました。組織金融部は金融円滑化管理全般に係る企画・管理を行い、審査第一部は主に審査および経営改善支援等に係る金融円滑化管理の企画・管理を行います。
- ② 金融円滑化に関係する施策を企画・推進する部署(12 部室)を金融円滑化関係部署とし、同部署に金融円滑化管理担当者(17 名)を配置しました。金融円滑化管理担当者は、金融円滑化管理の実効性確保のため、金融円滑化管理責任者と連携する体制としました。
- ③ 金融円滑化管理責任者は、金融円滑化に係る内部規定(マニュアル)の整備・周知徹底、金融円滑化の状況のモニタリング、職員に対する指導・監督等を行います。また、経営会議および危機対応業務・金融円滑化推進会議に金融円滑化の状況等を報告します。
- ④ 営業店の評価、その他業績評価等の基準が、基本方針と整合的なものとなるように努め、営業店における適切な取組みをフォローします。

### 2.2 営業店における体制

- ① 全営業店に、金融円滑化推進責任者および金融円滑化推進担当者を配置しました。
- ② 金融円滑化推進責任者は、金融円滑化管理責任者と連携し、金融円滑化の推進および管理の適切性確保のため、営業店職員に対し関係諸規定遵守の徹底、指導・監督等を行います。

### 2.3 相談窓口の設置

平成 21 年 12 月 7 日、中小企業金融円滑化法が施行され、民間金融機関による条件変更が促進されることを踏まえ、全営業店に「中小企業金融円滑化相談窓口」を開設しました。

相談窓口名	「中小企業金融円滑化相談窓口」
開設営業店	全営業店
電話番号	各営業店の代表番号
受付時間	営業日の午前9時～午後7時

### 2.4 適切な対応のための徹底事項

お客さまから借入や借入条件の変更等の相談・申し込みを受けた場合の対応については、基本方針に則り、中小企業金融円滑化法の趣旨や「金融円滑化に係る金融検査指摘事例集」等を踏まえた以下の留意事項を徹底し、適切な対応を実施してまいります。

- ① 相談等受付時の対応

- ・ 借入や借入条件の変更等の相談・申し込みを受けた場合には、真摯な対応で、お客さまの実情をきめ細かく把握し、迅速な審査・回答に努めること。
- ・ お客さまからの相談・申し込みを妨げるような対応や、お客さまの意思に反して取り下げを依頼するような対応を行ってはならないこと。

#### ② 適切な審査・説明の実施

- ・ 借入や借入条件の変更等の審査に際し、経営改善計画の策定が必要と判断される場合には、計画策定に向けてお客さまと真摯に議論すること。また、お客さまから要請がある場合は、経営改善計画の策定について指導・助言を行うこと。
- ・ 経営改善計画策定・実施後は、進捗を適切に管理し、必要に応じ、指導・助言を行うこと。
- ・ 審査の結果、申し込み内容に条件を付与する場合には、「条件の内容」を可能な限り速やかにお客さまに提示するとともに、「条件を付す理由」を可能な限り具体的かつ丁寧に説明すること。
- ・ 審査の結果、やむを得ず謝絶する場合には、これまでの取引関係やお客さまの知識および経験等を踏まえ、「謝絶理由」を可能な限り具体的かつ丁寧に説明すること。

#### ③ 他の金融機関(信用保証協会を含みます)等との連携

- ・ 他の金融機関から借入のあるお客さまから借入条件の変更等の申し込みを受けた場合には、守秘義務に留意しつつ、お客さまからの同意を得たうえで、他の金融機関と相互に情報の確認を行うなど、緊密な連携を図るよう努めること。特に、当金庫の取引地位が上位の場合、情報の確認を積極的に行うなど、緊密な連携を図るよう最大限努めること。
- ・ お客さまが借入条件の変更等の申し込みを行った他の金融機関から当金庫の対応に係る情報について照会を受けた場合には、守秘義務に留意しつつ、お客さまの同意を得たうえで、これに応じるよう努めること。特に、当金庫の取引地位が上位の場合、積極的に応じるよう努めること。
- ・ 他の金融機関が借入条件の変更等に応じたことが確認できた場合には、お客さまの事業の改善または再生の可能性、他の金融機関が応じたこと等を勘案しつつ、できる限り、借入条件の変更等に応じるよう努めること。
- ・ 以上の他の金融機関との連携に際しては、「情報の確認は、個別の案件毎に行い、当該案件に係る事項に限り取り扱う」「最終的な判断は当金庫の責任において行う」など、独占禁止法等の違反行為を行わないよう留意すること。
- ・ 事業再生ADR解決事業者からの事業再生ADR手続実施依頼に係る確認、企業再生支援機構からの債権買取申し込みまたは事業再生計画に従った債権の管理・処分への同意の求めおよび当該同意に係る事業再生計画への協力について、適切に対応するよう努めること。

#### ④ 記録・保存

- ・ 借入や借入条件の変更等の相談・申し込みの具体的内容や対応等を所定の様式に記録すること。
- ・ 条件を付与する場合や謝絶とする場合には、その理由等を所定の様式に記録すること。また、条件付与や謝絶をお客さまに説明した場合には、お客さまへの説明内容(条件付与・謝絶の理由)やお客さまの反応等を所定の様式に記録すること。
- ・ お客さまの意向で取下げとなった場合には、お客さまの意向や取下げ理由を所定の様式に記録すること。

- ・ 記録は、5年間保存すること。

### 3. 苦情相談を適切に行うための体制の概要

当金庫は、お客さまからの苦情相談を適切に行うため、以下の取り組みを実施してまいります。

#### 3.1 苦情相談窓口の設置

平成22年1月29日、借入や借入条件の変更等に関する苦情相談の専用窓口を、本部に開設しました。

相談窓口名	「金融円滑化苦情相談窓口」
電話番号	0120-460-511(フリーダイヤル)
受付時間	営業日の午前9時～午後5時

#### 3.2 営業店における体制

営業店において、お客さまから借入や借入条件の変更等に関する苦情相談を受けた場合は、金融円滑化推進担当者が対応します。

#### 3.3 適切な苦情相談対応のための徹底事項

お客さまから借入や借入条件の変更等に関する苦情相談を受けた場合の対応については、以下の留意事項を徹底し、適切な対応を実施してまいります。

##### ① 統括部署等への速やかな連絡

金融円滑化推進担当者は、お客さまから申し出のあった苦情相談内容を速やかに、コンプライアンス統括室に連絡し、連絡を受けたコンプライアンス統括室は速やかに統括部署に連絡を行うこと。

##### ② 苦情相談対応の協議・実施

統括部署は、広報部およびその他関連部署とともに苦情相談への具体的な対応を協議し、協議結果を踏まえた対応を指導・徹底すること。

##### ③ 記録・保存

- ・ 苦情相談内容や当金庫の対応および経過等については、所定の様式に記録すること。
- ・ 記録は、10年間保存すること。

## 4. 事業改善または再生支援を適切に行うための体制の概要

### 4.1 経営改善支援等への取組み

経営改善や再生に取り組むお客さまに対して、当金庫では、平成 14 年 11 月に中小企業再生支援本部を設置し、更に平成 16 年 3 月には、より迅速かつ高度なサポートを行う専門部署として審査第一部内に経営支援室を設け、本支店一丸となり、積極的な支援を行っています。

主な取組みは以下の通りです。

#### ① 経営改善支援

お客さまが抱える課題を共有し、経営改善への早期着手と着実な実行を支援することで、業績好転と自律的存続の実現をサポートします。

#### ② 外部機関との連携および多角的な再生支援手法の活用

課題解消に向けて真摯に取り組んでいるお客さまに対しては、必要に応じて中小企業再生支援協議会等の外部機関と連携しつつ、借入条件の変更等を含む多角的な再生支援手法を活用して、適切に事業再生をサポートします。

また、借入条件の変更等を実施したお客さまに対しては、その後の事業改善または再生のための支援を適切に行うため、以下の通り取り組んでまいります。

#### ① 経営改善計画等の進捗管理

借入条件の変更等の実施を含めて、事業見通しに課題を抱えるお客さまに対しては、社内における共通シート等を活用しながら、経営改善計画の策定状況や計画の進捗状況をフォローし、必要に応じて適切な助言等を行います。

#### ② 新規借入等の相談等への対応

借入条件の変更等の実施後における新規借入や借入条件の再変更等の相談・申し込みに対しては、過去の条件変更履歴のみをもって謝絶は行いません。

### 4.2 経営課題等に対するソリューション提供への取組み

当金庫は、独自性のある総合金融サービスをより効果的に提供するために、融資のみならず新たな金融手法や各種情報提供など以下の支援策を通じて、お客さまの事業活動を総合的にサポートしています。

取組みに際しては、ソリューション事業部を中心に市場営業部、国際部が営業店と一体となつて、お客さまの経営課題解決に資するよう、各種提案を行っています。

なお、各ソリューション支援策の具体的内容については、別途「経営課題等に対するソリューション提供への具体的取組みについて」を公表していますので、合わせてご参照ください。

ソリューション支援策	内 容
独自の総合支援策	当金庫の総合金融サービスをより効果的に提供するために、融資のみならず各種情報提供などを通じて中小企業の皆さまの事業活動を総合的にサポートする総合支援策を提案しています。
セーフティネット支援	景気の変動を受けやすい事業を行っている皆さまに対して、安定的な資金提供を行うという観点から、セーフティネット機能を発揮します。また、災害や経済環境の悪化などの危機時には、政府の法定指定金融機関として対応します。
地域再生・活性化支援 (リージョン21)	地域再生・活性化のために、経済産業局、地方公共団体、中小企業団体中央会、商工会議所、地域金融機関などとの連携を深めながら、地域経済に密着し、重要な役割を担う事業者の皆さまをサポートします。
組合支援 (コーポラティブ21)	組合*事業の活性化、組合運営上の課題解決のために、組合の皆さまをサポートします。(*:中小企業等協同組合など)
創業・新事業進出支援	創業ステージなどの事業者の皆さまや、新規性があり成長が見込まれる事業の創造に取り組む事業者の皆さまをサポートします。
再生支援	本来、存続・発展可能性のある事業の円滑な継続に支障をきたしている事業者の皆さまをサポートします。
海外展開支援 (オーバーシーズ21)	海外進出に取り組む事業者の皆さまをサポートします。
環境対策支援	環境問題への対応を促進するために、企業の社会的責任(CSR)の一つとして注目されている環境に配慮した経営を行っている事業者の皆さまをサポートします。
女性の社会進出・少子化対策支援	女性の社会進出を支援するために、女性起業家および女性の社会進出などに貢献している事業者の皆さまをサポートします。
財務リスクマネジメント支援	自社の財務リスクをコントロールし、経営の安定化を図る事業者の皆さまをサポートします。
BCP支援	自社の災害リスクをコントロールし、平時より防災対策を講じ災害から資産を守り企業価値の保全を図るために、BCPの策定や防災対策を行う事業者の皆さまをサポートします。
ものづくり支援	ものづくり基盤技術の高度化や様々な経営課題の解決に取り組む事業者の皆さまをサポートします。
企業間連携支援	企業体質の強化のために、多様な連携により事業化に取り組む事業者の皆さまをサポートします。
事業承継支援	円滑な事業承継のために、後継者などに課題を抱える事業者の皆さまをサポートします。
地域資源活用支援 農商工連携支援	地域資源を活用した事業展開に取り組む事業者の皆さま、農林漁業者と連携して新商品の開発などを行う事業者をサポートします。

ソリューション支援策	内 容
資金調達ニーズへの取組み	中小企業の皆さまの多様な経営課題やニーズにお応えするために、先進的な金融手法を開発して、資金調達の円滑化と多様化の実現をサポートします。
ABL	過度に不動産担保・個人保証に依存せず「事業のライフサイクル」に着目した新たな融資スキームとして、中小企業の皆さまの資金調達の多様化をサポートします。
私募債業務	中小企業の皆さまの資金調達の多様化にお応えするために私募債発行のお手伝いを行っており、円滑な発行のために投資家として中小企業の皆さまが発行した私募債取得に取り組んでいます。
シンジケートローン業務	中小企業の皆さまの大型の資金調達ニーズにお応えするために、シンジケートローンへの参加とともに、主幹事として円滑な組成をお手伝いしています。
新金融商品の開発	中小企業の皆さまの様々なニーズ(例えば金利上昇期における借入金利負担増の抑制など)にお応えするため、スワップやオプションなどの金融派生商品を活用した貸出新商品の開発に取り組んでいます。
債権流動化	中小企業の皆さまの資金調達の多様化、財務内容の改善などのニーズにお応えするため、手形・売掛金などの債権流動化業務に取り組んでいます。
経営ニーズへの取組み	多様化・高度化する中小企業の皆さまのさまざまな経営ニーズ・経営課題の発掘力を強化しています。
M&A・業務提携	企業の紹介・企業価値の算定から諸条件の調整・最終履行までお手伝いいたします。
ビジネスパートナー紹介	当金庫の全国ネットワークを使って、仕入先・販売先、技術・業務提携先などのビジネスパートナーをご紹介します。
株式公開支援	資本政策のご提案、内部体制整備のご相談、証券会社・監査法人のご紹介などお客さまの立場に立ってアドバイスいたします。
不動産有効活用	フランチャイザーや不動産デベロッパーのご紹介など遊休地の活用をサポートいたします。
各種情報提供	中小企業施策や各種補助金情報等、中小企業の皆さまの経営に役立つ各種情報の提供を行います。

以 上