

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  
第7条第1項に規定する説明書類

第1. 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（以下、「内閣府令」といいます）第6条第1項第1号に規定する「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、「法」といいます）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の概要

1. 金融円滑化に関する基本的考え方

お客様からの貸付条件の変更などのお申込や相談に対し、お客様の経営実態等を踏まえて適切に対応していくことは、当行のもっとも重要な役割の一つであるとの認識のもと、お客様からの経営相談・経営改善に向けたご相談やご要望に対して必要な支援を行うよう努めて参ります。

2. 取組の方針

- (1) お客様の経営実態等を踏まえて、適切に貸付条件の変更等を行います。
- (2) お客様のご要望と経営実態等を踏まえて、経営相談・経営改善に関する支援を行います。
- (3) 貸付条件の変更等の相談・申し込みに対するお客様への説明を適切かつ十分に行なうよう努めて参ります（融資謝絶時の対応も含みます）。
- (4) お客様からの貸付条件の変更等に係るお問い合わせ、相談、要望および苦情等への対応を適切かつ十分に行なうよう努めて参ります。

第2. 内閣府令第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. 取り組みの状況を適切に把握するための体制整備の概要

(1) 責任者の役割

「責任者」は以下の役割および権限を有します。

- ① 「責任者」は、金融円滑化の適切性を確保する必要がある業務の決定およびモニタリングの方法を決定します。
- ② 「責任者」は、金融円滑化管理に関する方策を金融円滑化管理に関する業務に従事する職員に研修等により指導、周知し、遵守させます。
- ③ 「責任者」は、中小企業者等金融円滑化法に基づく開示や当局への報告が適切なものか確認を行います。

(2) 状況を適切に把握するための体制整備の概要

当行ではお客様からの貸付条件の変更等の相談・申込みには、以下のとおり適切に対応いたします。

- ① 貸付条件の変更等の相談・申込みを受けた場合、迅速な検討・回答に努めます。
- ② お客様の理解と納得を得られることを目的とした十分な説明を行います。

- ③お客さまから貸出条件変更の申出を受けた場合には、もれなく貸出条件変更申込書を徴求いたします。
- ④お客さまのご要望に応じて経営相談・経営改善計画の策定支援等に取り組みます。
- ⑤合理的な理由なく、特定業種であることや、財務諸表等の表面的な計数のみで判断しません。
- ⑥お客さまの実情を十分に把握し、担保・保証の要求、貸付条件の変更等の提示を行います。
- ⑦貸付条件の変更等の申込みを謝絶した場合または顧客が申込みを取り下げた場合には、その理由、経緯を記録します。
- ⑧2009年12月2日、「返済猶予相談窓口」を設置し、同年12月30日、「金融円滑化に向けた取り組みについて」を公表いたしました。

**相談窓口：日本振興銀行 コールセンター**  
**問い合わせ電話番号：0120-733-327**  
**受付時間：月～金曜日(休日を除く) 9:00～17:00**  
**※時間帯により、お電話がつながりにくくなる場合がございますので、**  
**ご了承ください。**

### 第3. 内閣府令第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. 苦情相談を適切に行うための体制整備の概要

当行では貸付条件変更他の要望および苦情への対応について遵守すべき事項は以下のとおりとします。

- ①貸付条件変更他の要望および苦情が発生した場合、業務第一部及びコンプライアンス部で必要な対応について相談します。
- ②お客さまからコンプライアンス部への連絡方法として、コールセンター経由で取次ぎいたします。
- ③発生部署は事後に発生原因、再発防止策を記入した情報連絡票をコンプライアンス部宛提出します。
- ④コンプライアンス部は記載された内容を検証し、必要に応じて関係者への聞き取りや録音データの聴取などを通じて、具体的な再発防止策を検討し、周知徹底を図ります。また、情報連絡票は適切に保存いたします。

### 第4. 内閣府令第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

中小企業のお客さまから事業改善または再生支援についてご相談をお受けした場合は、業務第一部がお客さまとのコミュニケーションを通じて、お客さまの経営実態を把握して、ご要望に応じた支援に努めてまいります。

～体制～





