別紙様式第１号(第７条関係)

平成 23 年 11 月 11 日
株式会社ＳＢＪ銀行

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．基本方針

（１）お客さまからの新規のご融資やお借入れ条件の変更等のご相談およびお申し込みに対しては、ご要望を真摯におうかがいし、お客さまにご納得・ご理解いただけるように、わかり易く、丁寧に、誠意をもって説明を行うよう努めてまいります。

（２）ご返済の軽減のお申し込みがあった場合には、事業についての改善、または再生の可能性その他の状況を勘案しつつ、できる限りご返済負担の軽減を検討するよう努めてまいります。

（３）お客さまからのお借入れ条件の変更等のご相談およびお申し込みに迅速に対応するために、お申し込みの受付から回答までの内容を記録・保存するとともに進捗管理を徹底してまいります。

（４）お客さまからのお借入れ条件の変更等のご相談およびお申し込みに対しては、お客さまの状況を十分に把握し、形式的・画一的な審査にならないように努めてまいります。

（５）お借入れ条件の変更等の審査においては、資料の作成などにおいて、お客さまに過度の負担をおかけしないよう努めてまいります。

（６）お客さまの事業を適切に見極めることができるよう、行内研修などにより、行員の目利き能力向上に努めてまいります。

（７）お申し込みにお応えできない場合やお客さまの申込内容と相違する条件をお願いする場合は、その理由について、迅速に、わかり易く、丁寧に、誠意をもって説明を行うよう努めてまいります。

２．中小企業および個人事業主のお客さま

（１）中小企業および個人事業主のお客さまからの新規のご融資のご相談およびお申し込みについては、お客さまの特性およびその事業の状況を十分に勘案し、きめ細かくできる限り柔軟に対応するよう努めてまいります。

（２）中小企業および個人事業主のお客さまからのお借入れ条件の変更等のご相談およびお申し込みについては、事業についての改善または再生の可能性等の状況を十分に勘案し、きめ細かくできる限り必要な措置をとるよう努めてまいります。

（３）中小企業および個人事業主のお客さまからのお借入れ条件の変更等のご相談およびお申し込みをお受けした場合に、他の金融機関、信用保証協会、中小企業再生支援協議会が関係している場合においても、お客さまの同意を得たうえで、これらの者と緊密な連携を図って対応してまいります。

（４）中小企業および個人事業主のお客さまから企業再生支援機構、事業再生ＡＤＲ解決事業者を通じた事業の再生手続に関するご要望をお受けした場合には、事業の改善、再生の見通し等を十分に検討し、適切に対応してまいります。

３．住宅資金の借り入れをご利用いただいているお客さま

（１）住宅資金の借り入れをご利用いただいているお客さまからのお借入れ条件の変更等のご相談およびお申し込みがあった場合は、お客さまの将来にわたる無理のないご返済に向けてお客さまの収入等の状況を十分に勘案し、きめ細かくできる限りご要望に沿えるよう努めてまいります。

（２）住宅資金の借り入れをご利用いただいているお客さまからのお借入れ条件の変更等のご相談およびお申し込みをお受けした場合に、他の金融機関、住宅金融支援機構が関係している場合においても、お客さまの同意を得たうえで、これらの者と緊密な連携を図って対応してまいります。

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）お客さまからの新規のご融資のご相談およびお申し込み、お借入れ条件の変更等のご相談およびお申込みに適切に対応するため、各営業店には、「金融円滑化相談窓口」として、「金融円滑化責任者」、「金融円滑化担当者」を配置、また、苦情相談等のお申し出に適切に対応するため、インターネットによる「金融円滑化ヘルプデスク」を設置し、お客さまからの苦情相談等の対応を実施してまいります。

イ．金融円滑化に関する責任者および担当者の任命

	名称	担当者	役割
本部	金融円滑化統括責任者	企画担当取締役	全体統括
	金融円滑化管理責任者	審査部長	担当の統括
		事務支援部長	担当の統括
営業店	金融円滑化責任者	各営業店長	営業店の統括
	金融円滑化担当者	次席者・融資担当役席者	営業店の担当者

ロ．「金融円滑化相談窓口」の設置

設置日	平成２２年２月１日	
対象店舗	全営業店（両替所を除く）	
受付時間	店頭	銀行窓口営業日の９：００～１５：００
	電話	銀行窓口営業日の９：００～１７：００

ハ．インターネットによる苦情相談窓口（「金融円滑化ヘルプデスク」）の設置

金融円滑化ヘルプデスク（URL：https://www.sbjbank.co.jp/smooth/form/index.html）

ご相談内容の入力	ご相談内容、おなまえ、名称、電話番号などをご入力いただきます。
▼	
電話でのご相談	お客さまのご希望の時間帯に、担当者からご連絡させていただきます。（お申し込みから３営業日以降の平日となります。電子メールでのご回答はいたしません。）

（２）銀行全体の金融円滑化管理全般を統括する責任者として、企画担当取締役を「金融円滑化統括責任者」として配置し、「金融円滑化管理責任者」のもと、金融円滑化への対応が適切になされているか、適時その状況等について、取締役会等に報告します。取締役会等は、報告内容に基づき、モニタリングを実施し、改善または見直しが必要となる事項について、指示により、改善または見直しを実施することとします。
（３）「金融円滑化統括責任者」を議長とする「経営委員会」において、各種モニタリングを通じて、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協議してまいります。
（４）取締役会は、この「基本方針」ならびに「金融円滑化管理方針」を定めるとともに、金融円滑化への対応が適切になされているか、適時その状況等について、報告を受け、モニタリングを実施し、改善または見直しが必要となる事項について、指示により、改善または見直しを実施することとします。
（５）お客さまからのお借入れ条件の変更等のご相談およびお申し込みがあった場合並びに苦情相談等のお申し出をお受けした場合には、その内容を記録・保存するとともに進捗管理を徹底してまいります。
（６）法に係る実施状況等については、法令等に基づき、適時・適正に開示いたします。
（７）金融円滑化に関する実施体制は、別紙のとおりです。

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）お客さまからの苦情相談等のお申し出に対しては、「金融円滑化ヘルプデスク」を通じて、「金融円滑化管理責任者」（事務支援部長）が対応いたします。
（２）苦情相談等の内容については、全てを記録し、「経営委員会」に報告いたします。
（３）「経営委員会」は報告された内容のモニタリングを実施し、取締役会に報告します。
（４）取締役会では、必要に応じて体制等の見直しを「経営委員会」に指示します。
（５）金融円滑化に関する実施体制は、別紙のとおりです。

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

（１）経営改善等の支援を行っていく「経営改善支援先」については、「金融円滑化管理責任者」（審査部長）が各営業店からの報告を受け、対象先およびその方法等を決定いたします。
（２）「金融円滑化管理責任者」（審査部長）は、各営業店の活動を支援するほか、定期的にヒアリングを行うなどモニタリングを実施いたします。
（３）「再生債権先」については、「審査部」が所管して支援を実施いたします。
（４）対応状況については、定期的に「経営委員会」に報告いたします。
（５）「経営委員会」は報告された内容のモニタリングを実施し、取締役会に報告します。
（６）取締役会では、必要に応じて体制等の見直しを「経営委員会」に指示します。

第５　法第４条に基づく措置の実施状況

別表１のとおり。

第６　法第５条に基づく措置の実施状況

別表２のとおり。

別表1

法第４条に基づく措置の実施状況
（債務者が中小企業者である場合）

（金額単位：百万円 ）

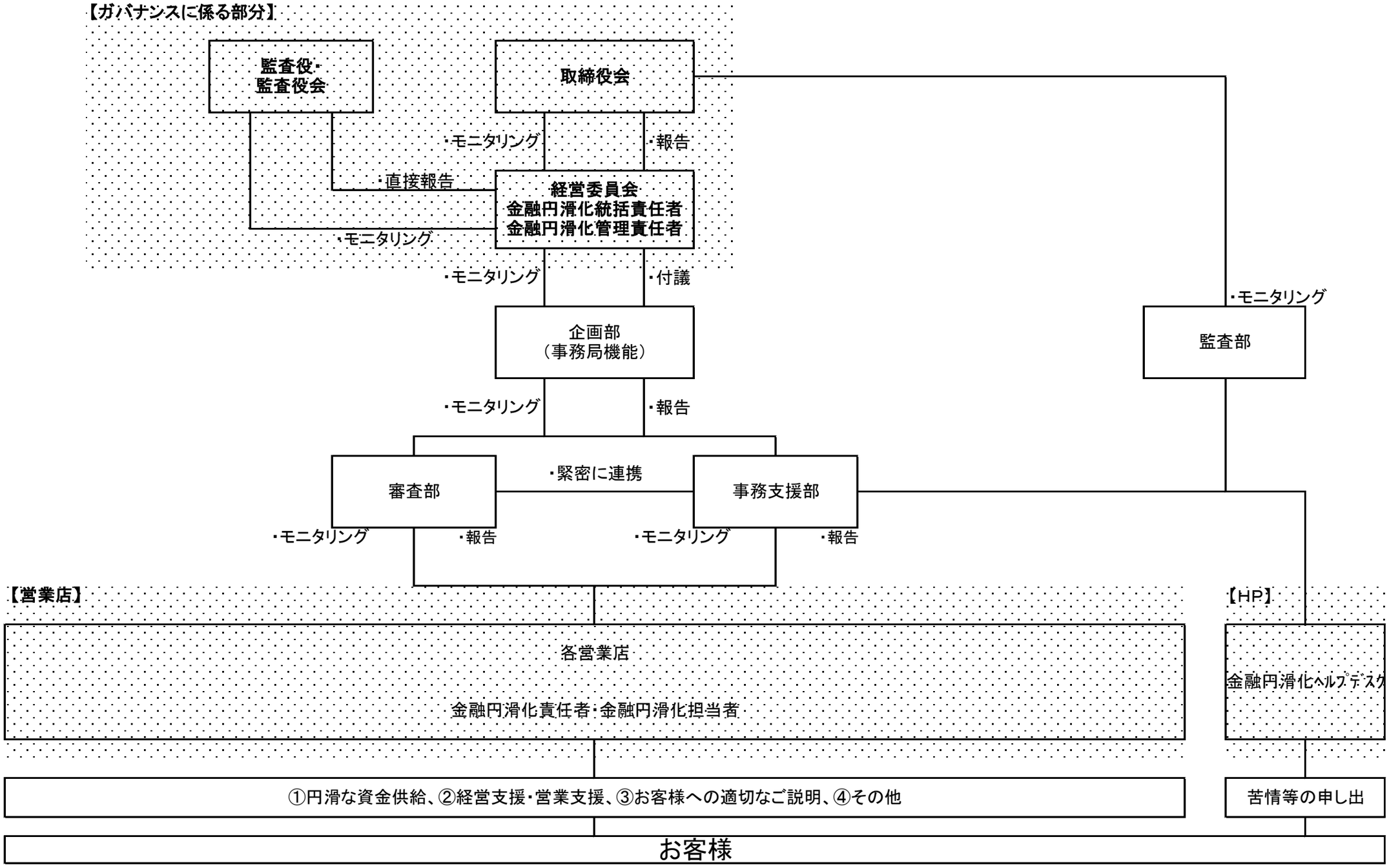
	平成21年12月末		平成22年３月末		平成22年６月末		平成22年９月末		平成22年12月末		平成23年3月末		平成23年6月末		平成23年9月末	
	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額
貸付の条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額	5	1,163	52	9,415	69	11,593	82	13,315	103	17,935	137	26,299	165	35,575	180	37,995
うち、信用保証協会等による債務の保証を受けていなかった貸付債権の額	5	1,163	52	9,415	69	11,593	82	13,315	103	17,935	137	26,299	165	35,575	180	37,995
うち、実行に係る貸付債権の額	2	955	20	3,544	64	11,356	78	12,940	100	16,670	128	24,649	161	35,364	170	37,421
うち、信用保証協会が条件変更対応保証を応諾する旨の判断を示した貸付債権の額	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
うち、謝絶に係る貸付債権の額	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
うち、信用保証協会が条件変更対応保証を応諾する旨の判断を示した貸付債権の額	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
うち、審査中の貸付債権の額	3	207	31	5,760	4	126	3	264	2	1,154	8	1,540	3	100	6	364
うち、取下げに係る貸付債権の額	0	0	1	110	1	110	1	110	1	110	1	110	1	110	4	210
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額	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
うち、実行に係る貸付債権の額	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
うち、謝絶に係る貸付債権の額	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
うち、信用保証協会等が債務の保証を応諾する旨の判断を示した貸付債権の額	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
うち、審査中の貸付債権の額	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
うち、取下げに係る貸付債権の額	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

別表2

法第５条に基づく措置の実施状況
（債務者が住宅資金借入者である場合）

（金額単位：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	
	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額	0	0	0	0	0	0	0	0	1	19	4	255	4	255	4	255
うち、実行に係る貸付債権の額	0	0	0	0	0	0	0	0	1	19	2	35	4	255	4	255
うち、謝絶に係る貸付債権の額	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
うち、審査中の貸付債権の額	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	220	0	0	0	0
うち、取下げに係る貸付債権の額	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

別紙

【金融円滑化に関する実施体制】