

金融円滑化への取組み

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

平成25年9月末時点の状況

平成25年11月11日

ピープルズバンク

① 沖縄銀行



おきん

沖縄銀行（頭取 玉城義昭）は、「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を作成しましたので開示いたします。

【目次】

- 金融の円滑化に関する基本方針について . . . 2 ページ
 - 1. 府令第6条第1項第1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実施に関する方針 . . . 2 ページ
- 金融の円滑化に関する体制について . . . 4 ページ
 - 1. 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に関する事項 . . . 4 ページ
 - 2. 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に関する事項 . . . 5 ページ
 - 3. 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に関する事項 . . . 6 ページ
 - ・ 金融の円滑化に係る行内体制の概要 . . . 7 ページ
- 中小企業者に係る貸付条件の変更等の実施状況
金融円滑化法第4条に基づく措置の実施状況 . . . 8 ページ
- 住宅資金借入者に係る貸付条件の変更等の実施状況
金融円滑化法第5条に基づく措置の実施状況 . . . 8 ページ

以上



金融の円滑化に関する基本方針について

当行は、「地域密着・地域貢献」を経営理念として掲げ、地域社会の発展に寄与することを大きな使命とし、沖縄県の地域銀行として地域社会と共に成長してきました。

当行はこの経営理念に基づき、地域への円滑な資金の供給や、お客さまの経営支援など地域密着型金融の強化に注力してまいりましたが、最近の経済金融情勢及び雇用環境の下におけるお客さまのお借入れ負担などの状況に鑑み、お客さまからのご相談等に、より適切に対応するため「金融の円滑化に関する基本方針（金融円滑化管理指針）」を定め、金融円滑化の推進に向けた取組みを更に強化してまいります。

1. 府令第6条第1項第1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実施に関する方針

(1) 基本的な方針の概要

- ① 当行は「地域密着・地域貢献」という経営理念のもと、金融の円滑化を当行の最も重要な役割の一つであると認識し、お客様に対する必要な資金の供給、返済条件変更等のお申込みに対する対応および経営に関する支援等について、適切かつ積極的な金融仲介機能を発揮し、地域経済の発展に貢献致します。
- ② 「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（平成25年3月末終了）」の施行を踏まえ、取締役会において金融円滑化管理指針を定めるとともに、当行の金融円滑化に関する管理態勢の適切性を確保するため経営陣で構成する金融円滑化推進委員会を設置する等の態勢整備を図り、金融の円滑化に向け取組んでまいります。

(2) お客さま目線に立った適切な検討の実施

- ① お客様のご要望に対しては、真摯な対応に努めるとともに、迅速な検討と回答に努めます。
- ② お客様からの返済条件変更等の返済負担の軽減に資するお申込みについては、十分なコミュニケーションによりお客様の現状を把握することに努め、今後の円滑なご返済が継続頂けるよう検討を実施致します。
- ③ お客様からのご融資のお申込みについては、返済条件変更の履歴や返済が滞っているというような形式的な事象のみで検討を行うのではなく、お客様の実情をきめ細やかに把握させて頂き検討を行ってまいります。

(3) お客さま目線に立った適切かつ十分な説明の実施

- ① お客様からのご相談、お申込みに関するご質問や、ご返済条件変更等の内容について、お客様にご納得いただけるよう、丁寧な説明に努めます。
- ② お客様からのご要望について、ご期待にそえない場合や、当行からのお取引の条件を提示させて頂く場合には、これまでのお取引等を踏まえ、お客様のご理解とご納得が得られるよう迅速かつ丁寧な説明に努めます。
- ③ お客様がお取引店の説明にご納得頂けない等の場合に備え、本部に「金融円滑化に関する苦情相談窓口」を設置し、お客様のご理解とご納得を得る説明に努めます。



(4) 中小企業のお客様からの返済条件変更等のお申込み等に関する取組方針

- ① 中小企業のお客様からの返済条件変更等のお申込みについては、事業の改善又は再生の可能性等の状況を踏まえた適切な検討を行い、できる限りお客様のご要望に沿った適切な対応に努めます。
- ② 中小企業のお客様からのご要望により事業再生ADR手続き(注)の実施を依頼するかどうかの確認があった場合には、迅速な紛争解決のために当該依頼をするよう努めます。

(注) 「産業活力の再生及び産業活動の革新に関する特別措置法第2条第26項に規定する特定認証紛争解決手続き」をいいます。

- ③ 中小企業のお客様に関して、株式会社地域経済活性化支援機構から債権の買取申込み又は事業再生計画に従って債権の管理又は処分をすることの同意要請については適切に対応するとともに、当該事業再生計画について事業の改善又は再生の可能性等の状況を踏まえ、できる限り返済条件の変更等に協力することに努めます。
- ④ 中小企業のお客様からの返済条件変更等のお申込み等については、お客様の同意を得た上で、守秘義務に留意し、お客様をご利用されている他の金融機関や沖縄振興開発金融公庫等の政府系金融機関、信用保証協会、中小企業再生支援協議会、認定支援機関、おきなわ中小企業経営支援連携会議等との緊密な連携を図ってまいります。
- ⑤ 中小企業のお客様からご要望がある場合には、経営改善計画の策定を支援するとともに、計画の進捗状況の把握や必要に応じた助言等に努めます。

(5) 住宅ローンご利用のお客様からの返済条件変更等のお申込みに関する取組方針

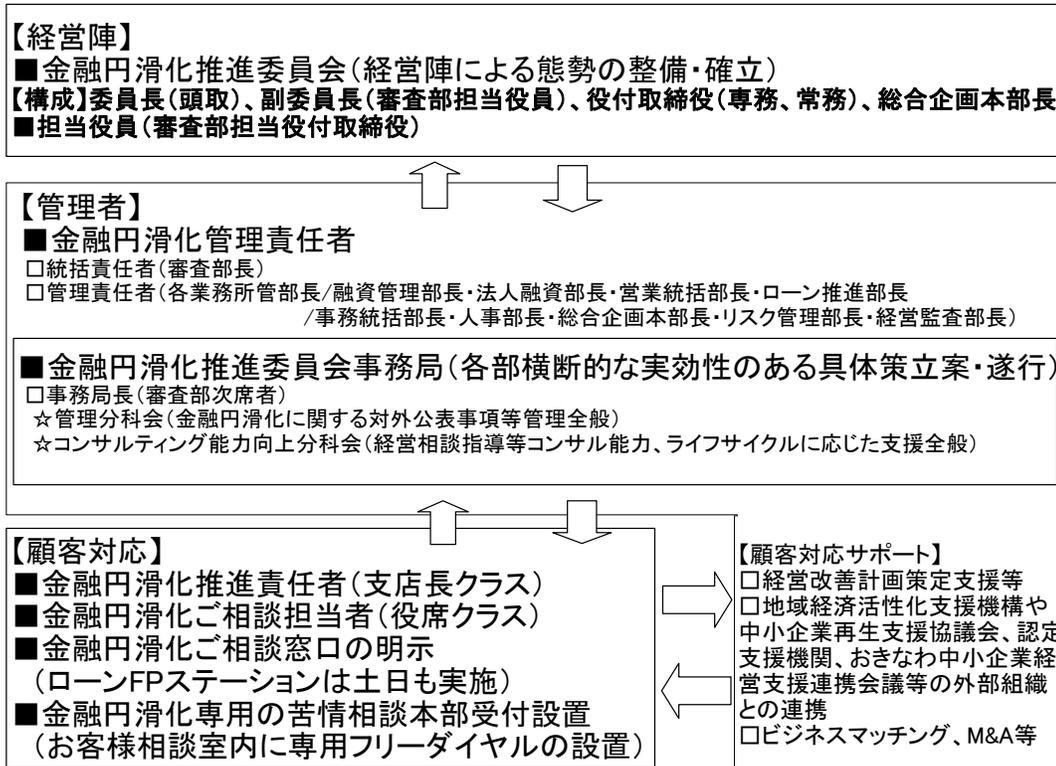
- ① 住宅ローンご利用のお客様からの返済条件変更等のお申込みについては、お客様の財産及び収入等の状況を踏まえた適切な検討を行い、できる限りお客様のご要望に沿った適切な対応に努めます。
- ② 住宅ローンご利用のお客様からの返済条件変更等のお申込み等については、お客様の同意を得た上で、守秘義務に留意しつつ、お客様をご利用されている他の金融機関や沖縄振興開発金融公庫等の政府系金融機関等との緊密な連携を図ってまいります。



金融の円滑化に関する体制について

2. 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に関する事項

- (1) 営業店における返済条件変更等に係る相談受付窓口
お客様からの返済条件の変更等のご要望については、各お取引店において金融円滑化ご相談窓口を設置し、融資業務に精通した金融円滑化ご相談担当者（支店長代理等）がご相談を承り、口頭でのお申込みも含めて記録を行います。
- (2) 住宅ローンにおける返済条件変更等に係る休日相談窓口
また住宅ローンご利用のお客様からの返済条件変更等のご要望については、お客様の利便性に鑑み、ローンFPステーションにおいて休日も同様に相談を承ります。
- (3) 金融円滑化推進責任者の設置
全営業店およびローンFPステーションの支店長等を金融円滑化推進責任者として任命し、お客様からのお申込みに対して迅速に対応できるよう態勢整備に努め、お申込みの状況等を適切に把握致します。
- (4) 金融円滑化推進委員会の設置
経営陣は、金融円滑化推進委員会を開催し、金融の円滑化に関する対応状況の把握や具体的な方策等の検討を実施し、当行全体の対応について適切性を確保致します。





(5) 金融円滑化管理責任者の設置

審査部担当の役付取締役を金融円滑化担当取締役、審査部を統括部署とした各部の部長を金融円滑化管理責任者として、各業務部門及び営業店等の当行全体における対応状況を把握するとともに、具体的な方策を指示し、当行における対応が適切に行えるよう管理致します。

(6) 金融円滑化推進委員会事務局の設置

本部においては、審査部を中心として各部横断的なスタッフからなる金融円滑化推進委員会事務局を設置し、各営業店およびローンFPステーション等から報告を求め検証を実施する等の当行全体における対応状況を適切に把握し、経営陣からなる金融円滑化推進委員会へ報告致します。

3. 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に関する事項

(1) 営業店における苦情相談窓口

- ① 当行の対応についてお客様がご不満な際の苦情相談については、お取引店等の金融円滑化ご相談窓口において、金融円滑化ご相談担当者（支店長代理等）がご相談を承ります。
- ② お受けした苦情相談については、お取引店等でお客様の声（苦情）記録シートへ記録し、金融円滑化推進責任者（支店長等）が確認の上、他の業務に優先した対応を指示するとともに、本部のお客さま相談室へ報告することにより、迅速な対応に努めます。

(2) 本部における苦情相談窓口

- ① お客様がお取引店等の対応にご納得頂けない等の場合に備え、本部のお客さま相談室内に専用の金融円滑化にかかる苦情相談窓口（フリーダイヤル：0120-102-633）を設置し、お客様のご理解とご納得を得る対応に努めます。
- ② お客さま相談室は、直接または各お取引店等を通じた金融円滑化に関する苦情をお受けした場合、金融円滑化に関する統括部署である審査部へ報告し、迅速な対応に努めます。
- ③ お客様からの苦情相談の内容については、定期的に経営陣へ報告を行うほか、重要かつ緊急を要する場合は速やかに経営陣へ報告を行い、適切な対応に努めます。

(3) 苦情等の再発防止

お客様からの苦情相談等については、お客さま相談室において取り纏め、迅速な再発防止策を策定し、研修等を通じて行内へ周知徹底致します。なお金融円滑化推進委員会において苦情発生要因の分析を行い、同様事例の再発を防止しお客様のご満足が頂ける適切な対応に努めます。

4. 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に関する事項

(1) お客様の経営改善または事業再生のための支援に向けた取組

- ① 中小企業のお客様からの返済条件変更のお申込み等の際し、当行より経営改善計画のご提出をお願いする場合には、お客様の経営管理の状況を踏まえ過度に負担にならないような適切な対応を行うとともに、十分なコミュニケーションによりお客様の課題をお互いに共有することで、今後のお客様の事業の安定に向け適切な支援を行うことに努めます。
- ② 経営改善計画等に基づく返済条件変更を実施したお客様については、その後の進捗状況等を継続的に確認・検証を図ることによりお客様の経営支援を行うため、一定期間毎の試算表（財務表）のご提出等をお願いを致しますが、計画策定後のお客様の経営管理の状況等を踏まえ、過度に負担がかからないように、適切な支援を行うことに努めます。
- ③ 特にお客様からの経営改善計画策定支援のご要望がある場合には、財務内容の改善のみならず、事業環境の動向を含めた経営全般のご相談を踏まえ、経営改善計画書の策定支援を行うことに努めます。
- ④ お客様からの経営改善支援のご要望等については、お取引店において、これまでのお取引経緯等を踏まえたきめ細やかな対応に努めます。また本部の事業再生支援の専門部署である法人融資部において、各お取引店と緊密な連携や指導を実施し、お客様の経営改善に向けて適切な支援を行うことに努めます。

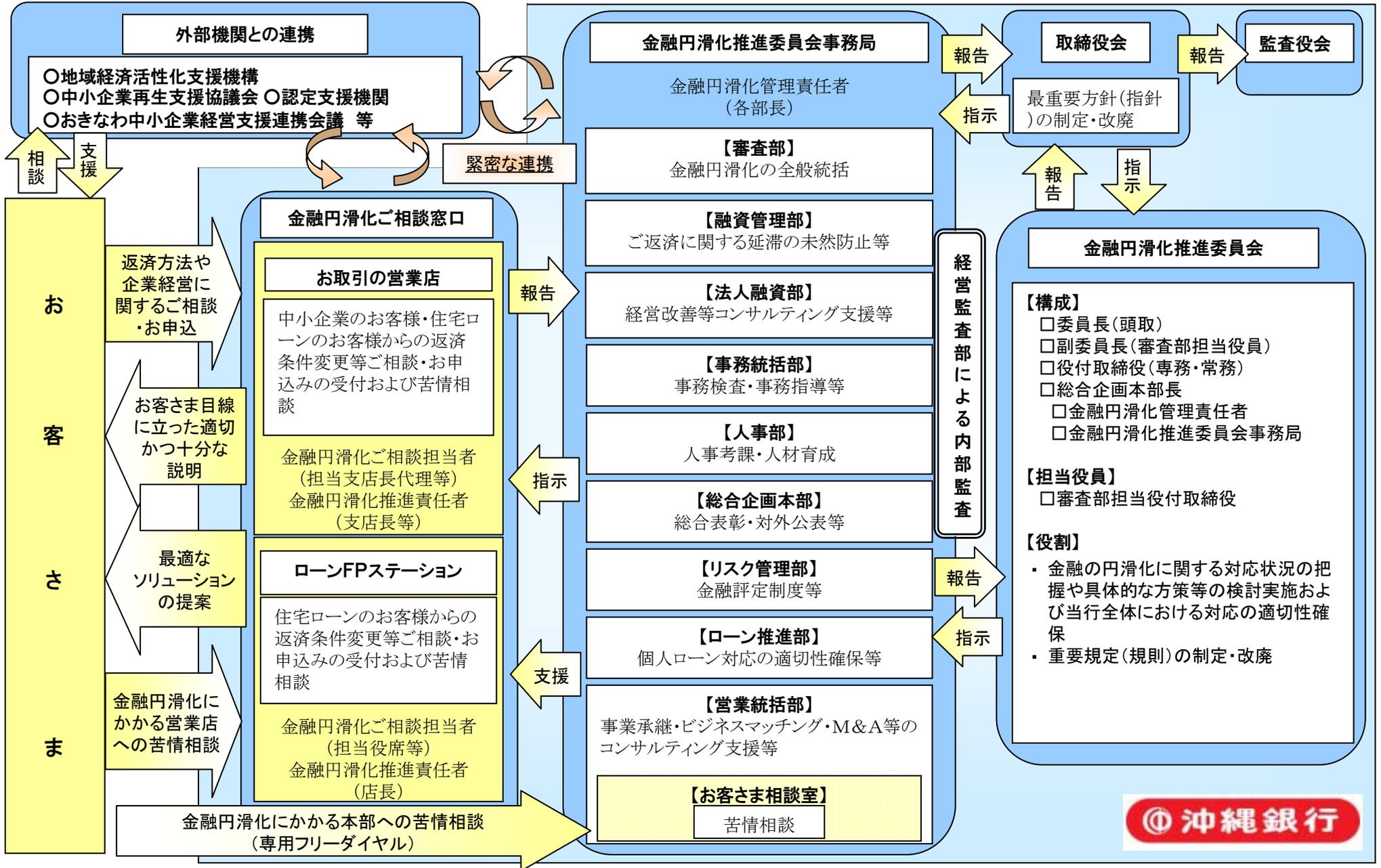
(2) 外部機関との連携

当行は株式会社地域経済活性化支援機構、中小企業再生支援協議会、事業再生ADR解決事業者、認定支援機関、おきなわ中小企業経営支援連携会議等の外部機関との連携により、お客様の事業の再生に向けて取組んでまいります。

(3) 社内教育の実施

当行はお客様の経営改善および再生のための支援を適切に実施するため、実務的な行内研修等を実施し、当行職員の目利き能力の向上も含め、お客様のご要望に適切に対応する態勢整備に努めます。

金融の円滑化に係る行内体制の概要





中小企業者に係る貸付条件の変更等の実施状況

○金融円滑化法第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】

(金額の単位: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		平成23年12月末		平成24年3月末		平成24年6月末		平成24年9月末		平成24年12月末		平成25年3月末		平成25年6月末		平成25年9月末		
	貸付債権		貸付債権		貸付債権		貸付債権		貸付債権		貸付債権		貸付債権		貸付債権		貸付債権		貸付債権		貸付債権		貸付債権		貸付債権		貸付債権		貸付債権		貸付債権		
	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	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	335	7,711	1,419	34,816	2,339	59,355	3,267	83,173	4,136	103,921	5,013	127,613	5,906	154,506	6,821	182,026	7,653	205,963	8,506	227,219	9,305	248,632	10,162	273,016	11,043	296,852	11,840	315,127	11,840	315,127	11,840	315,127	
うち、実行に係る貸付債権	187	4,631	1,089	26,597	1,966	50,915	2,886	72,311	3,708	94,855	4,552	116,878	5,419	143,670	6,323	170,568	7,164	194,814	7,973	214,898	8,731	235,255	9,560	258,630	10,398	281,558	11,196	301,363	11,290	303,128	11,290	303,128	
うち、謝絶に係る貸付債権 (注1)	0	0	20	498	79	1,295	94	1,701	104	1,792	107	1,805	112	1,838	121	2,101	132	2,263	144	2,433	147	2,453	149	2,487	151	2,548	162	2,711	169	3,070	※	169	3,070
うち、審査中の貸付債権	147	3,075	261	6,925	190	4,884	135	5,452	144	2,924	148	3,933	130	3,371	119	3,406	82	2,450	109	3,308	126	3,882	129	4,187	145	4,475	108	2,265	0	0	0	0	
うち、取下げに係る貸付債権	1	3	49	795	104	2,260	152	3,707	180	4,349	206	4,995	245	5,625	258	5,950	275	6,435	280	6,578	301	7,060	324	7,710	349	8,270	374	8,786	381	8,927	381	8,927	

(注1)※ 平成25年9月末時点において、謝絶に係る件数・金額には、条件変更相談受付から3ヶ月を経過した案件85件・1,517百万円が含まれており、うち68件・1,403百万円につきましては実行済みであります。

住宅資金借入者に係る貸付条件の変更等の実施状況

○金融円滑化法第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】

(金額の単位: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		平成23年12月末		平成24年3月末		平成24年6月末		平成24年9月末		平成24年12月末		平成25年3月末		平成25年6月末		平成25年9月末		
	貸付債権		貸付債権		貸付債権		貸付債権		貸付債権		貸付債権		貸付債権		貸付債権		貸付債権		貸付債権		貸付債権		貸付債権		貸付債権		貸付債権		貸付債権		貸付債権		
	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	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	67	1,000	405	5,988	617	9,214	819	12,101	976	14,198	1,168	17,204	1,304	19,015	1,454	21,254	1,584	23,288	1,732	25,622	1,847	27,246	1,982	29,439	2,082	30,912	2,204	32,874	2,204	32,874	2,204	32,874	
うち、実行に係る貸付債権	4	37	181	2,866	368	5,689	575	8,698	730	10,773	910	13,530	1,032	15,094	1,182	17,452	1,293	19,111	1,432	21,244	1,524	22,517	1,647	24,528	1,731	25,773	1,854	27,567	1,880	28,028	1,880	28,028	
うち、謝絶に係る貸付債権 (注2)	0	0	10	166	61	808	64	886	64	886	64	886	65	897	65	897	67	913	68	915	69	937	75	1,017	76	1,053	78	1,098	78	1,098	※	78	1,098
うち、審査中の貸付債権	61	926	171	2,277	84	1,326	53	738	40	527	37	540	41	642	26	325	39	621	33	567	43	651	42	636	49	698	31	511	0	0	0	0	
うち、取下げに係る貸付債権	2	35	43	678	104	1,391	127	1,777	142	2,010	157	2,247	166	2,381	181	2,578	185	2,640	199	2,894	211	3,140	218	3,257	226	3,387	241	3,697	246	3,747	246	3,747	

(注2)※ 平成25年9月末時点において、謝絶に係る件数・金額には、条件変更相談受付から3ヶ月を経過した案件63件・855百万円が含まれており、うち46件・713百万円につきましては実行済みであります。