金融円滑化に向けた取り組みについて

（平成２３年１２月末基準）

平成 24 年 2 月 14 日

株式会社琉球銀行

１． 金融円滑化に関する基本方針

当行は「地域から親しまれ、信頼され、地域社会の発展に寄与する銀行」を経営理念として掲げ営業活動を行っており、お客さまへの円滑な資金供給など金融仲介機能の発揮を通じて地域経済の発展に貢献していくことが地域金融機関の使命であると考えております。

こうした認識に立ち、「ライフサイクルに応じた取引先企業の支援強化」、「事業価値を見極める融資手法をはじめ中小企業に適した資金供給手法の徹底」、「地域の情報集積を活用した持続可能な地域経済への貢献」を 3 本の柱として地域密着型金融の推進にあたってまいりました。

今般、経済環境の急速な変化に応じ、地域金融機関としてさらに金融仲介機能を発揮していくために「金融円滑化に関する基本方針」を策定し、審査部担当役員を委員長とする組織横断的な「金融円滑化推進委員会」を設置することといたしました。このような体制のもと、これまで以上に金融の円滑化への取り組みを強化することで、地域経済の発展により一層貢献してまいります。

(1) 中小企業のお客さま・住宅ローンをご利用のお客さまへ

① お客さまからの新規お借入れや借入れ条件の変更等のご相談に対しては、ご要望を真摯におうかがいし、適切かつ迅速に対応してまいります。

② 借入れ条件は、できる限り迅速にご提示し、丁寧にご説明いたします。

③ 過去に借入れ条件の変更をしたことがある、ご返済が滞っているという形式的な事象だけでご融資や借入れ条件の変更に関する判断を行うのではなく、お客さまの現状を踏まえ適切に審査してまいります。

④ 借入れ条件の変更等に際し、お客さまが当行以外の金融機関からも借入れがある場合には、お客さまの同意に基づき他の金融機関と連携してご返済の負担を軽減するよう努めます。

⑤ お申込にお応えできない場合は、できる限り迅速にお客さまにお伝えの上、その理由についてご納得いただけるようご説明いたします。

⑥ お客さまのお申込みの内容ならびにご相談経緯について、記録・保管してまいります。

⑦ お客さまからの苦情相談等を受けた場合は真摯に受け止め、迅速かつ公正に対応いたします。また、苦情相談等の事例を金融円滑化推進委員会に報告し、銀行全体で問題を共有のうえ、金融円滑化に対する取り組みを改善してまいります。

(2) 中小企業のお客さまへ

① お客さまのご要望に応じて、経営改善支援部署（企業支援部）において、お客さまの経営改善計画策定を支援するとともに、継続的な進捗確認を行ってまいります。

② お客さまのご要望に応じて、コンサルティング部署（コンサルティング営業部）において、ビジネスマッチング・ライフサイクルに応じた支援等（事業承継・企業価値向上）のコンサルティング業務を積極的に行ってまいります。

③ 信用保証協会、企業再生支援機構、事業再生ＡＤＲ解決事業者、中小企業再生支援協議会などの外部機関をご活用される場合、当行も当該機関と連携し積極的に支援してまいります。

④ お客さまの事業価値を適切に見極め、改善・再生策を提言できる人材を育成してまいります。

(3) 住宅ローンをご利用のお客さまへ

① 住宅ローンをご利用されているお客さまの借入れ条件の変更等につきましては、お客さまの財産の状況、収入の状況を勘案の上、無理なくご返済がいただけるよう、迅速かつ丁寧にご相談に応じてまいります。

② 沖縄振興開発金融公庫、独立行政法人住宅金融支援機構など、他の金融機関についても併せてご利用いただいているお客さまにつきましては、お客さまのご同意をいただいた上で他の金融機関と連携し、無理なくご返済がいただけるよう、迅速かつ丁寧にご相談に応じてまいります。

２． 借入れ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

借入れ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、以下のとおり金融円滑化に関する取組体制を整備しました。

(1) 金融の円滑化に対する組織的な対応を図るために、取締役会で「金融円滑化管理方針」・「金融円滑化管理規程」を定めるとともに全役職員に周知し、地域金融機関として金融仲介機能を発揮してまいります。

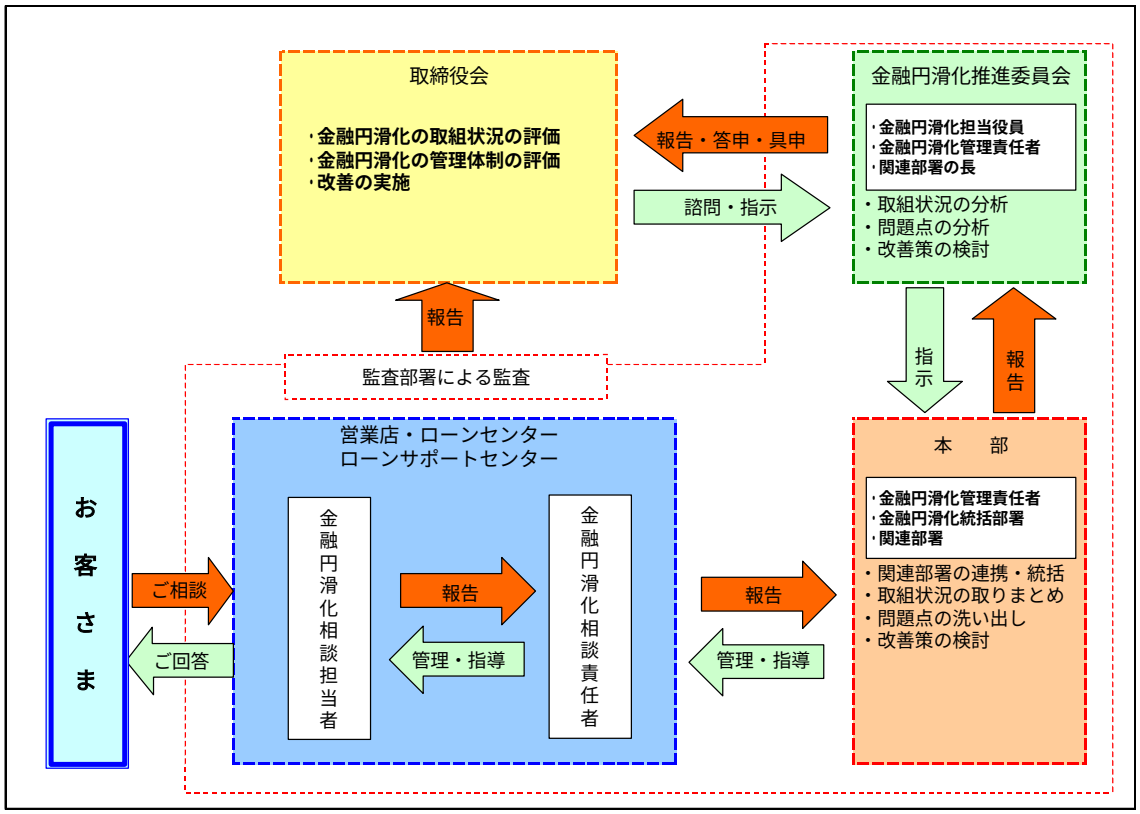
(2) 「金融円滑化管理規程」に基づき、審査部担当役員を「金融円滑化担当役員」、審査部長を「金融円滑化管理責任者」と定め、体制の整備・改善に努めてまいります。

(3) 「金融円滑化管理規程」に基づき、本店営業部・営業店に「金融円滑化相談責任者（営業部長・支店長）」・「金融円滑化相談担当者（営業部次課長・融資担当副支店長・副長）」を、ローンセンター・ローンサポートセンターに「金融円滑化相談担当者（ローンセンター長・ローンサポートセンター長）」をそれぞれ配置し、借入れ条件の変更等のお申込みを記録・保管し、進捗状況を管理してまいります。

(4) 「金融円滑化相談責任者」は、定期的に条件変更等のお申込み記録・進捗状況について「金融円滑化統括部署（審査部）」に報告いたします。

(5) 「金融円滑化担当役員」を委員長とする「金融円滑化推進委員会」を設置し、条件変更等のお申込み・案件審査・条件変更の実施状況や各店の進捗状況等について確認し、必要な改善を検討・実施してまいります。

(6) 取締役会は定期的に金融円滑化推進委員会から金融円滑化の実施状況および実施に関する問題点等の報告を受け、必要に応じて金融円滑化の取組体制の改善を指示いたします。



３． 借入れ条件の変更に係る苦情相談を適切に行うための体制の概要

借入れ条件の変更等にかかる苦情相談を適切に行うため、以下のとおり苦情相談体制を整備しました。

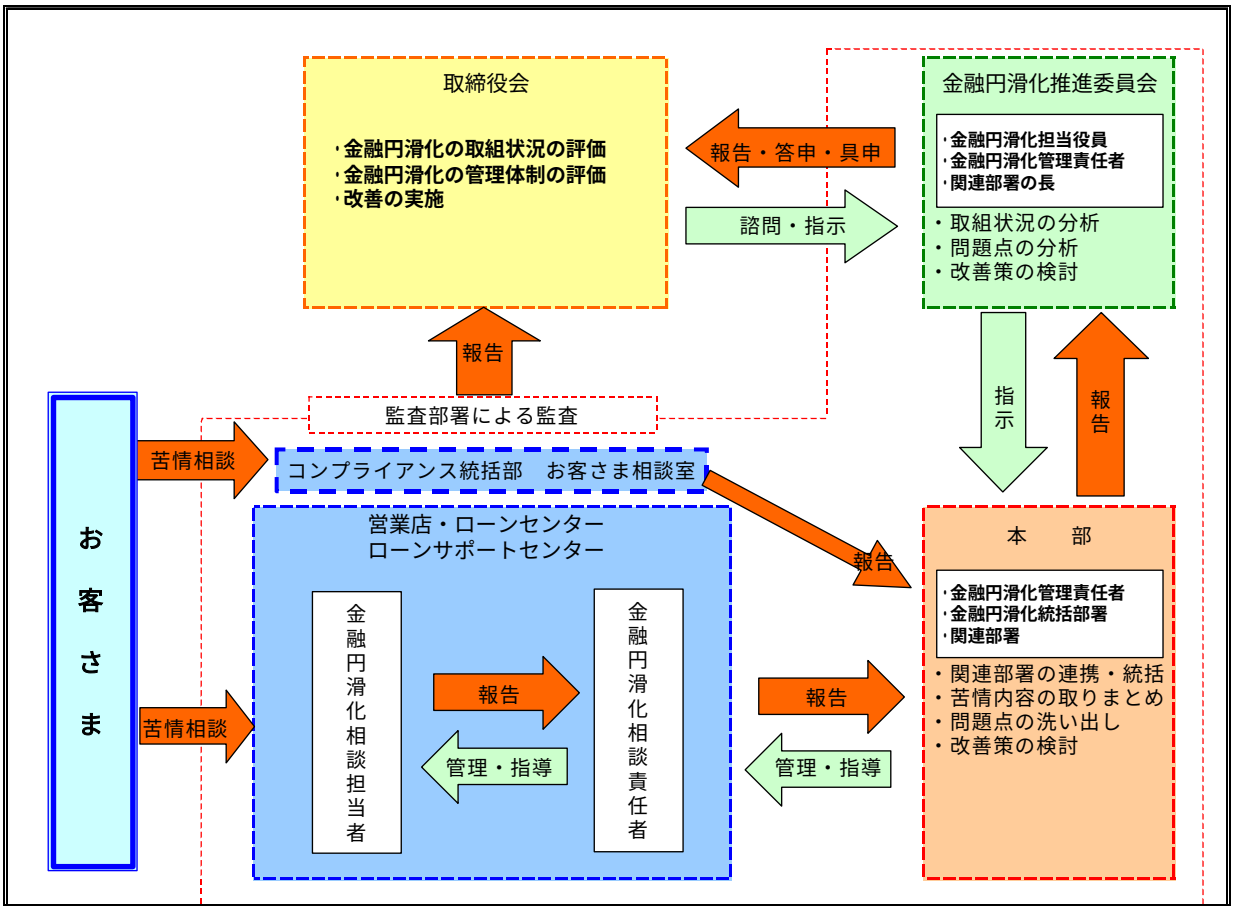
(1) お客さまからの苦情相談等に関しましては、本店営業部・営業店では「金融円滑化相談責任者（営業部長・支店長）」・「金融円滑化相談担当者（営業部次課長・融資担当副支店長・副長）」が、ローンセンター・ローンサポートセンターでは「金融円滑化相談担当者（ローンセンター長・ローンサポートセンター長）」が承り、問題の解決にあたるとともに、その内容を記録・保管の上、「苦情関連統括部署（コンプライアンス統括部お客様相談室）」に報告いたします。

(2) 金融円滑化に関する苦情相談等の本部受付窓口をコンプライアンス統括部お客様相談室といたします。お客様相談室は関係各部店と連携し、相談・苦情等の適切かつ迅速な対応に努めてまいります。

(3) コンプライアンス統括部お客様相談室は、金融円滑化に関する苦情相談等を記録・保管の上、「金融円滑化推進委員会」に報告いたします。

(4) 「金融円滑化担当役員」を委員長とする「金融円滑化推進委員会」において、金融円滑化に係る苦情相談等の状況を確認し、必要な改善を検討・実施してまいります。

(5) 取締役会は定期的に金融円滑化推進委員会から金融円滑化に関する苦情相談等の報告を受け、必要に応じて金融円滑化の取組体制の改善を指示いたします。



４．　借入れ中小企業者の事業についての改善または再生のための支援を適切に行うための体制の概要

お客さまと真のリレーションシップを築くために、コンサルティング機能を発揮し、お客さまの経営全般を支援してまいります。

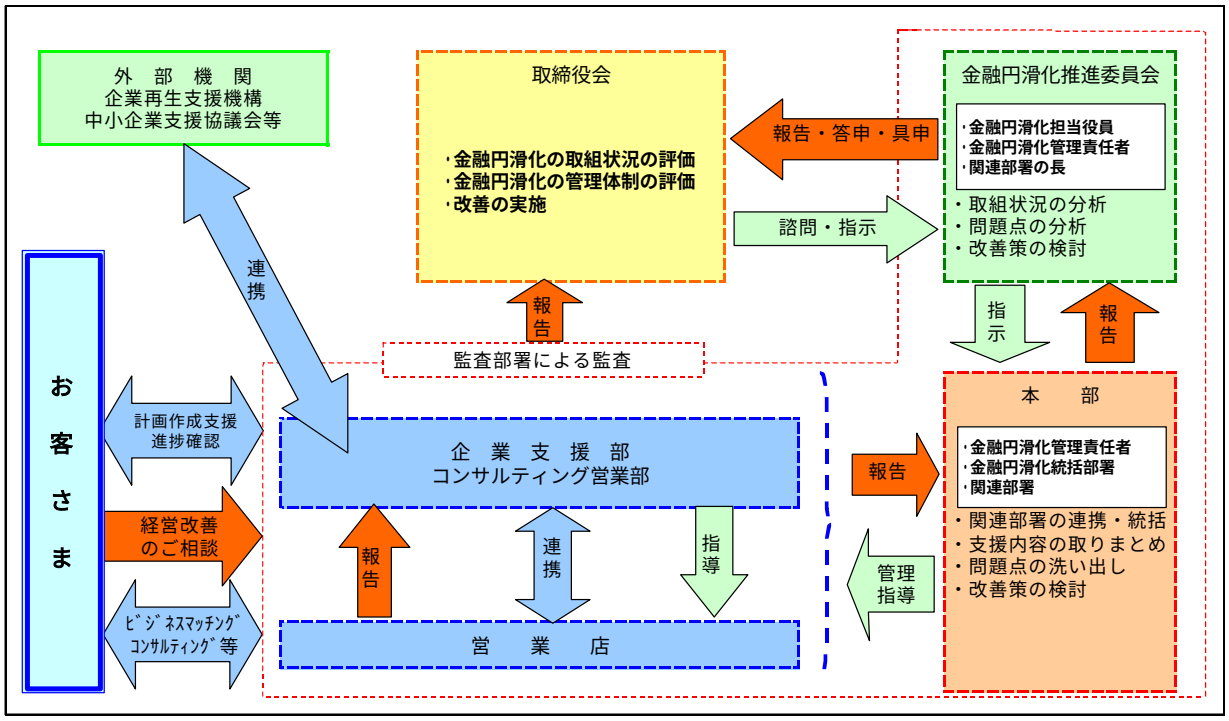
(1)　事業改善支援の専門部署である企業支援部において、お客さまの経営改善計画策定を支援する体制を整えております。お客さまのご同意がいただければ、営業店とともに、経営改善計画策定を支援させていただくとともに、継続的な進捗確認を行ってまいります。

(2)　お客さまのご要望に応じて、コンサルティング部署であるコンサルティング営業部において、ビジネスマッチングやライフサイクルに応じた支援等（事業承継・企業価値向上）のコンサルティング業務を積極的に行ってまいります。

(3)　信用保証協会、企業再生支援機構、事業再生ＡＤＲ解決事業者、中小企業再生支援協議会などの外部機関をご活用される場合、当行も当該機関と連携し積極的に支援してまいります。

(4)　「金融円滑化担当役員」を委員長とする「金融円滑化推進委員会」において、中小企業者の事業についての改善または再生のための支援の状況を確認し、必要な改善を検討・実施してまいります。

(5)　取締役会は定期的に金融円滑化推進委員会から中小企業者の事業についての改善または再生のための支援の状況について報告を受け、必要に応じて金融円滑化の取組体制の改善を指示いたします。



５． 金融円滑化法に基づく措置の実施状況

（１）貸付の条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額

〔債務者が中小企業である場合〕

（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
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額	9,263	44,656	78,422	113,505	137,089	167,477	197,851	234,666	259,902
うち、実行に係る貸付債権の額	4,818	31,569	62,060	91,893	119,714	146,485	172,151	201,104	232,423
うち、謝絶に係る貸付債権の額	0	1,005	4,195	6,778	8,589	10,530	12,745	13,688	17,507
うち、審査中の貸付債権の額	4,444	11,348	10,309	12,195	5,393	6,084	7,926	14,258	3,433
うち、取下げに係る貸付債権の額	0	733	1,856	2,638	3,391	4,376	5,029	5,614	6,537
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うち実行に係る貸付債権の額	254	3,506	7,828	11,829	14,944	19,577	22,788	27,960	31,442
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うち謝絶に係る貸付債権の額	0	320	724	882	1,286	1,579	1,752	1,922	2,275

（２）貸付の条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数

〔債務者が中小企業である場合〕

（単位：件）

	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
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数	339	1,403	2,457	3,462	4,404	5,465	6,469	7,495	8,398
うち、実行に係る貸付債権の数	190	1,036	1,978	2,948	3,786	4,748	5,591	6,609	7,411
うち、謝絶に係る貸付債権の数	0	31	89	156	232	297	351	407	473
うち、審査中の貸付債権の数	149	298	311	229	231	243	308	215	222
うち、取下げに係る貸付債権の数	0	38	79	129	155	177	219	264	292
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うち実行に係る貸付債権の数	15	211	468	744	963	1,249	1,459	1,788	1,989
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うち謝絶に係る貸付債権の数	0	7	33	46	87	111	124	137	170

（３）貸付の条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額

〔債務者が住宅資金借入者である場合〕

（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
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額	1,081	3,953	5,921	8,236	9,906	12,440	14,209	16,170	17,483
うち、実行に係る貸付債権の額	0	2,260	3,426	5,342	6,165	8,057	9,423	10,882	11,673
うち、謝絶に係る貸付債権の額	0	296	689	1,125	1,522	2,041	2,538	2,901	3,269
うち、審査中の貸付債権の額	1,054	1,035	1,150	952	1,181	1,087	834	768	831
うち、取下げに係る貸付債権の額	27	361	655	815	1,036	1,254	1,413	1,617	1,708

（４）貸付の条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数

〔債務者が住宅資金借入者である場合〕

（単位：件）

	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
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数	72	273	405	577	701	867	989	1,125	1,219
うち、実行に係る貸付債権の数	0	158	238	372	436	552	635	744	801
うち、謝絶に係る貸付債権の数	0	18	45	77	112	154	189	214	238
うち、審査中の貸付債権の数	71	68	76	70	78	73	64	51	54
うち、取下げに係る貸付債権の数	1	29	46	58	75	88	101	116	126

― 以 上 ―