

「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」を 踏まえた対応措置等の概要について

当行は、みずほフィナンシャルグループにおいて、中堅・中小企業や個人のお客さまを主に担当するリテールバンクとして、グループ共通の基本的な考え方（＝金融仲介機能の積極的な発揮が、お客さまおよび経済の健全な発展・個人生活の充実等に資するものとなり、ひいては、当行の業務の健全性および適切性の確保につながる）に基づき、金融円滑化への取り組みを強化してまいりました。

このような認識のもと、「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、「金融円滑化法」といいます）の第4条および第5条の規定に基づく「対応措置の実施に関する方針」を2009年12月25日に制定するとともに、貸付条件の変更等の申込みに対し、適切に対応する体制を整備（詳細は、項番1以下をご参照ください）し、新規融資や貸付条件の変更等の適切な取り組みを更に強化するとともに、当行が持つ情報機能やネットワーク、ソリューション支援専門スタッフ等を活用したお客さまへのコンサルティング機能（経営相談・経営支援・営業支援等）を積極的に発揮するよう、努めてまいりました。

今後につきましても、営業部店・本部が一体となって、貸付条件の変更等に関する相談・申込みから対応後のフォローアップ強化、経営課題に関する相談とその解決に向けた提案といったコンサルティング機能を積極的に発揮することにより、お客さまの主体的な経営改善、事業再生等への取り組みをお客さまの立場に立って真摯にサポートし、金融機関としての社会的責任を果たしてまいります。

当行は、金融円滑化への積極的な取り組みを進めつつ、商品・サービスの一層の充実や、各種ソリューション機能の高度化に努め、お客さまに評価いただける銀行を目指してまいります。

（注）金融円滑化法第4条、第5条、第6条（抜粋）

第4条：金融機関は、当該金融機関に対して事業資金の貸付けに係る債務を有する中小企業者であって、当該債務の弁済に支障を生じており、又は生ずるおそれがあるものから当該債務の弁済に係る負担の軽減の申込みがあった場合には、当該中小企業者の事業についての改善又は再生の可能性その他の状況を勘案しつつ、できる限り、当該貸付けの条件の変更、旧債の借換え、当該中小企業者の株式の取得であって当該債務を消滅させるためにするものその他の当該債務の弁済に係る負担の軽減に資する措置をとるよう努めるものとする。

第5条：金融機関は、当該金融機関に対して住宅資金の貸付けに係る債務を有する住宅資金借入者であって、当該債務の弁済に支障を生じており、又は生ずるおそれがあるものから当該債務の弁済に係る負担の軽減の申込みがあった場合には、当該住宅資金借入者の財産及び収入の状況を勘案しつつ、できる限り、当該貸付けの条件の変更、旧債の借換えその他の当該債務の弁済に係る負担の軽減に資する措置をとるよう努めるものとする。

第6条：金融機関は、前二条の規定に基づく措置を円滑にとることができるよう、当該措置の実施に関する方針の策定、当該措置の状況を適切に把握するための体制の整備その他の必要な措置を講じなければならない。

1. 「対応措置の実施に関する方針」の概要

(1) 基本的考え方

当行は、金融機関の持つ社会的責任、公共的使命の重みを常に認識し、適切なリスク管理態勢の下、適切かつ積極的にリスクテイクを行い、金融仲介機能を積極的に発揮することが、お客さまおよび経済の健全な発展、個人生活の充実等に資するものとなり、ひいては、当行の業務の健全性および適切性の確保につながるものと考えに基づき、金融円滑化に取り組んでまいります。

(2) 取り組みの方針

中小企業のお客さまおよび住宅ローンを利用されているお客さま（以下、「お客さま」といいます）からの貸付条件の変更等の申込みに対する審査（貸付条件の変更等を行った後の資金供給等に関する審査を含む）を適切に行うよう努めてまいります。

お客さまに対する経営相談・経営指導およびお客さまの経営改善に向けた取り組みに関する支援を適切に行うよう努めてまいります。

貸付条件の変更等の相談・申込みに対するお客さまへの説明を適切かつ十分に行うよう努めてまいります（融資謝絶時の対応も含まれます）。

貸付条件の変更等の相談・申込みに対するお客さまからの問い合わせ、相談、要望および苦情への対応を適切かつ十分に行うよう努めてまいります。

お客さまから、「産業活力の再生およ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（以下、「事業再生ADR手続」といいます）の実施の依頼を受けた同条第25項に規定する特定認証紛争解決事業者（以下、「事業再生ADR解決事業者」といいます）より当該事業再生ADR手続の実施を依頼するか確認があった場合において、迅速な紛争解決のために当該依頼をするよう努めてまいります。

企業再生支援機構からの債権買取申込みまたは事業再生計画に従って債権の管理または処分をすることの同意の求めに適切に対応するよう努めてまいります。

上記同意に係る事業再生計画について、貸付条件の変更等、協力するよう努めてまいります。

お客さまからの貸付条件の変更等の申込み、お客さまに係る事業再生ADR手続の実施依頼の確認、企業再生支援機構からの債権買取申込み等の求めについて、他の金融機関や政府系金融機関、信用保証協会等、中小企業再生支援協議会、住宅金融支援機構が関係している場合には、当該者と緊密な連携を図るよう努めてまいります。

(注) 上記 ~ のうち、 、 、 、 、 、 に関する詳細の取り組みを項番2に、 に関する詳細の取り組みを項番4に、 に関する詳細の取り組みを項番3に記載しております。

(3) 取り組み体制の概要

取締役会は、「対応措置の実施に関する方針」に則り、金融円滑化管理に係る重要事項を決議します。

頭取は、当行の金融円滑化管理を統括します。

金融円滑化管理に関する審議・調整機関として、2009年12月25日、金融円滑化管理委員会を新たに設置しました。

適切な金融円滑化を推進するため、2009年12月25日、リスク管理グループ担当役員（現リスク管理グループ長）を金融円滑化管理責任者に任命しました。

2. 対応措置の状況を適切に把握するための体制整備の概要

当行は、金融円滑化法第4条および第5条の規定に基づく対応措置を適切に対応・把握するために以下の取り組みを実施してまいります。

(1) 本部における推進体制・管理体制

2009年11月、審査第一部に「中小企業等金融円滑化推進室」（以下、「専門部署」といいます）を新たに設置し、主に中小企業のお客さまを対象とした貸付条件の変更等について、推進や周知徹底、審査部門・営業部店への指導等を担う体制としました。

住宅ローンをご利用されているお客さまを対象とした貸付条件の変更等については、ローン業務開発部 業務管理室（以下、「専門部署」といいます）が、推進や周知徹底、営業部店への指導等を担います。

金融円滑化への取り組みに関係する本部部署約30部室/約70名を「対応責任者」として任命、金融円滑化に関連した施策等を連携して取り組む体制としました。

専門部署は、適宜、措置の状況を金融円滑化管理責任者（リスク管理グループ長）に報告し、金融円滑化管理責任者から必要な指示を受けます。

頭取が委員長を務める「金融円滑化管理委員会」は、金融円滑化管理に関する事項等の審議・調整を行うとともに、金融円滑化管理責任者から措置の状況等の報告を受けます。

営業部店の評価やその他業績評価基準の内容が「対応措置の実施に関する方針」と整合的となるように努め、営業部店における適切な取り組みをフォローいたします。

(2) 営業部店における推進体制・管理体制

2009年11月、全営業部店に「推進責任者」を配置しました。

「推進責任者」は、金融円滑化に関する方針や施策の部店内徹底、お客さまから申込みを受けた案件の進捗管理・実績管理、苦情相談対応の責任を担います。

(3) 相談受付窓口の設置

2009年12月、住宅ローンのご返済に関する相談について、以下の窓口を設置しました。

呼称	「住宅ローンご返済相談デスク」
電話番号	0120 - 324 - 030（フリーダイヤル）
受付時間	9時00分～17時00分 （祝日・振替休日、12月31日～1月3日は除く）

(4) 適切な対応を行うための徹底事項

お客さまから貸付条件の変更等に関する申込みを受け付けた場合の対応については、「貸付条件の変更等への対応マニュアル」を発刊し、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、適切な対応を実施してまいります。

申し込み受付時の対応

- ・ お客さまから貸付条件の変更等のご相談を受けた場合は、経営改善や資料作成等の助言・サポートに努める等、真摯に対応すること。また、住宅ローンをご利用されている個人のお客さまの場合、お客さまの財産や収入・支出の状況に応じて、お客さまの目線に立った適切な対応を検討すること。
- ・ お客さまからの相談・申込みを妨げるような行為や、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は厳禁であること。
- ・ お客さまから貸付条件の変更等の申込みがあった場合は、申込み内容を記録し、専門部署に連絡すること（専門部署が案件管理・進捗管理・実績管理を一元的に実施）。

適切な審査・お客さまへの説明の実施

- ・ 審査にあたり、経営改善計画等が必要なケースで、お客さまが計画を未策定の場合、「必要となる経営改善計画等の具体的な内容」等をお客さまに丁寧に説明し、計画策定に向けて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、経営改善計画等の策定を指導・助言すること（経営改善計画等の見直しが必要な場合も同様）。
- ・ 住宅ローンをご利用されている個人のお客さまの場合、「現在の収支状況」「今後の見通し」をヒアリングのうえ、お客さまと一緒に、具体的な対応を検討すること。
- ・ 審査の結果、一定の条件を付与する場合、「条件の内容」を可能な限り速やかにお客さまに回答するとともに、「条件を付す理由・根拠」を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は、専門部署や審査部門等との協議結果に基づき、これまでの取引関係やお客さまの知識等を踏まえ、謝絶理由を可能な限り具体的かつ丁寧に説明すること。
- ・ 「条件変更対応保証制度」は、一般の貸出による条件変更が困難と判断した場合に、同制度の利用を検討すること。また、「条件変更対応保証制度」の利用を検討する際は、お客さまの事業改善や再生可能性について十分に検討のうえ、信用保証協会への説明文書を作成・交付する等、制度趣旨を踏まえた適切な対応を実施すること。

他金融機関等との連携

- ・ お客さまが「当行と他金融機関との間での情報確認」を希望する場合は、お客さまからの同意を得たうえで、他の金融機関との緊密な連携に努めること。
- ・ 企業再生支援機構や事業再生ADR解決事業者、中小企業再生支援協議会等からの要請や確認事項がある場合、これに応じるよう努めること。
- ・ 他の金融機関が貸付条件の変更等に応じたことが確認できた場合は、お客さまの事業改善または再生可能性とともに、他の金融機関が応諾した事実等を勘案のうえ、できる限り貸付条件の変更等を行うよう努めること。
- ・ 住宅金融支援機構等が住宅ローンを利用されているお客さまに対して貸付条件の変更等に応じたことが確認できた場合は、お客さまの財産や収入の状況、住宅金融支援機構等が貸付条件の変更等に応じたこと等を勘案しつつ、できる限り、貸付条件の変更等を行うよう努めること。
- ・ 他の金融機関（信用保証協会を含みます）から、当行の対応に関する照会を受けた場合は、守秘義務に留意しつつ、お客さまの同意を得たうえで、他の金融機関との情報の確認等、緊密な連携に努めること。特に、当行の取引地位が上位の場合は、他の金融機関からの照会に積極的に応じるなど、最大限の努力を行うこと。

- ・ 他の金融機関等との連携にあたっては、「金利条件等、当行の与信判断に不必要な情報授受は行わない」「貸付条件の変更等に応じるか否かの与信判断は、あくまで当行の責任において実施する」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。

貸付条件の変更等対応後のフォローアップ

- ・ 貸付条件の変更等の対応後は、継続的な訪問等接点強化を通じて、経営改善計画の進捗状況等のヒアリングや、経営課題に関する相談やその解決に向けた提案といったコンサルティング機能を発揮すること。
- ・ 経営改善計画策定状況のヒアリングに際しては、貸付条件の変更等の申込みに至った原因は何か、原因を踏まえ克服すべき課題は何か、課題解決に資する経営資源は何か、についての実態把握を通じ確認すること。
- ・ 経営改善計画が未策定の場合や、計画通り（概ね 8 割）進捗していない場合は、必要に応じ計画策定や見直しについて、当行がお客さまと一緒に考えサポートしていくこと。

記録・保存

- ・ 貸付条件の変更等の申込みに対し、「条件付与」や「謝絶」方針とする場合は、「条件を付す理由・根拠」「謝絶判断理由」等を所定の用紙に記録すること。
- ・ 「条件付与」方針をお客さまに説明した場合は、「お客さまへの説明内容（条件の内容やお客さまの反応等）」を所定の用紙に記録すること。また、お客さまの意向で「取り下げ」となった場合には、お客さまの意向や取り下げ理由を所定の用紙に記録すること。
- ・ お客さまに「謝絶」方針である旨を説明した場合は、「お客さまへの説明内容（謝絶理由やお客さまの反応等）」を所定の用紙に記録すること。
- ・ 経営改善計画の策定状況や実態把握した内容や、計画策定・見直し等に向けてお客さまと話し合った内容や提案した内容等を所定の用紙に記録すること。
- ・ 記録する所定の用紙は、5年間保存すること。

3. 対応措置に係る苦情相談を適切に行うための体制整備の概要

当行は、金融円滑化法第 4 条および第 5 条の規定に基づく対応措置に係る苦情相談を適切に行うために、以下の取り組みを実施してまいります。

(1) 「金融円滑化苦情相談窓口」の設置

2009 年 12 月 4 日、以下を内容とする窓口を設置しました。

呼称	「金融円滑化苦情相談窓口」
電話番号	0120 - 166 - 818（フリーダイヤル）
受付時間	9 時 00 分～17 時 00 分 （土・日曜日、祝日・振替休日、12 月 31 日～1 月 3 日は除く）

(2) 営業部店における体制

お客さまから貸付条件の変更等に関する苦情・相談を受けた場合、全営業部店に配置した「推進責任者」（3 ページをご参照）が、苦情相談対応の責任を担う体制としました。

(3) 適切な苦情・相談対応を行うための徹底事項

お客さまから貸付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、「貸付条件の変更等への対応マニュアル」を発刊し、以下の留意事項を徹底、適切な対応を実施してまいります。

専門部署への速やかな連絡

- ・ 推進責任者は、お客さまから申し出のあった苦情・相談内容を速やかに、専門部署に電話連絡を行うこと。

苦情相談対応の協議・実施

- ・ 専門部署は、営業部店を含めて、具体的な苦情相談対応を協議し、協議結果を踏まえた対応を徹底すること。

記録・保存

- ・ お客さまからの苦情相談内容や、当行の対応、経過状況等については、所定の用紙に記録すること。
- ・ 記録する所定の用紙は、5年間保存すること。

4. お客さまの事業改善または再生支援を適切に行うための体制整備の概要

(1) 事業再生支援等の取り組み

当行では、2002年7月に事業再生支援部署を設置し、法人のお客さまに対する積極的な支援を行ってまいりましたが、中小企業のお客さまの特性を踏まえた事業再生支援をより積極的に実施していくことを目的に、2009年4月、中小企業のお客さまの事業継続・再生支援を担う部署を新たに設置し、主に以下の取り組みを強化しております。

中小企業のお客さまへの経営相談・経営改善指導の実施

- ・ 中小企業のお客さまとの意思疎通・密度の高いコミュニケーションの確保により、経営実態を把握し、経営課題を共有。

中小企業のお客さまの事業再生の積極的な支援

- ・ 中小企業のお客さまの実態を把握し、再生可能性を検討、事業再生の手法・ノウハウ等を活用し、事業再生を支援。

(2) 経営課題等へのソリューション支援部署の概要

以下のソリューション支援部署が、お客さまの経営課題等に対し、さまざまな提案を行ってまいります。

法人マーケティング部	<ul style="list-style-type: none"> ・販路拡大、仕入強化、事業多角化、合理化、業務提携等を切り口としたソリューションのご提供、工事情報・資産情報のご提供 ・産業動向、業界構造の変化を捉えたお客さまへの各種問題解決に向けたご提案 ・企業再編、事業再構築ニーズ等、お客さまの経営課題に対する総合的なアドバイスのご提供 ・事業承継、資本政策を切り口としたコンサルティングを含めたご提案
アセットマネジメント業務部	<ul style="list-style-type: none"> ・資金運用ニーズの高いお客さまに対する金融商品仲介業務を中心とした債券運用等のご提案
産業調査部	<ul style="list-style-type: none"> ・産業動向、業界構造の変化を捉えたお客さまへの各種問題解決に向けたご提案 ・病院、学校、宗教法人等非営利法人に対するソリューションのご提供
A・L・Cアドバイザリー部	<ul style="list-style-type: none"> ・M & Aに関するソリューションのご提案 ・経営陣による事業部門や子会社買収（含む事業承継）等に関わるMBO/LBOのご提案
ストラクチャードファイナンス営業部	<ul style="list-style-type: none"> ・金銭債権流動化、アセット・ベース・レンディング（債権・動産担保融資）に関するご提案 ・電子記録債権を活用した決済・買取（資金化）サービスに関するご提案 ・船舶ファイナンス、経営陣による事業部門や子会社買収（含む事業承継）等に関わるMBO/LBOのファイナンスのご提案
不動産ファイナンス営業部	<ul style="list-style-type: none"> ・不動産ファイナンスに関するご提案
コーポレートファイナンス部	<ul style="list-style-type: none"> ・シンジケート・ローン（アレンジャー案件）、私募債等のご提案
国際営業部	<ul style="list-style-type: none"> ・海外進出および海外での事業展開に関するソリューションのご提案 ・中国、アジアを中心とする海外進出時、現地法人設立時、進出後での多岐に渡るアドバイザリー ・外資系企業のお客さまを対象とした金融サービスのご提案および日本進出時のご支援

外為営業部	<ul style="list-style-type: none"> ・ 貿易実務からトレードファイナンス、為替リスクヘッジ手法等クロスボーダーキャッシュマネジメントに関するご提案
年金営業部	<ul style="list-style-type: none"> ・ 退職金・企業年金制度の見直しニーズに対する各種ご提案ならびに「確定拠出年金」の導入サポートのご提供
ウェルスマーケティング部	<ul style="list-style-type: none"> ・ 企業オーナーを中心とした個人のお客さまに対する各種運用のご提案、資産承継へのアドバイス
市場営業部	<ul style="list-style-type: none"> ・ 借入等にかかる金利変動リスクヘッジ目的のデリバティブ商品、お客さまの商取引等における為替変動・商品価格等相場変動リスクヘッジ目的のデリバティブ商品のご提供 ・ 資産運用にかかるデリバティブ内在預金のご提供
証券・信託連携推進部	<ul style="list-style-type: none"> ・ 年金、証券代行、株式給付信託（日本版 ESOP）、遺言信託等のみずほ信託銀行と連携したソリューションのご提案 ・ IPO 展望企業の株式上場ニーズ及び上場企業の資本市場ファイナンスニーズに対するグループ会社と連携したご支援
証券部	<ul style="list-style-type: none"> ・ 公募債を中心としたソリューションのご提供
職域営業部	<ul style="list-style-type: none"> ・ ライフプランセミナーの開催、企業提携個人ローンの締結、財形制度導入等、福利厚生制度充実に関わるソリューションのご提案
e - ビジネス営業部	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「売掛金回収」「買掛金支払」「資金管理」等の「決済合理化」ソリューションのご提案 ・ 個人消費者（お客さま）からの代金回収手段に対する利便性向上、回収消込や口座振替受付手法の合理化・ソリューションのご提案

（３）「企業金融サポート室」の設置

2010年1月、法人業務部（現リテールバンキング業務部）内に「企業金融サポート室」を新たに設置いたしました。同サポート室は、以下の業務を担い、中小企業のお客さまへのコンサルティング機能の一層の発揮を推進してまいります。

- 中小企業のお客さまの経営実態等を踏まえた適切な信用供与の推進
- 中小企業のお客さまを中心とした経営相談・経営指導等に関する支援促進
- 中小企業のお客さまを中心とした法人ソリューション提供に関する推進

（４）貸付条件の変更等を実施したお客さまへの支援等の取り組み

金融円滑化法第4条の規定に基づき、貸付条件の変更等を実施した中小企業のお客さまに対しては、以下の留意事項を徹底、適切な対応を実施してまいります。

経営再建計画等の進捗状況の管理

- ・ 貸付条件の変更等において、経営再建計画等を策定した場合は、当該経営再建計画等の進捗状況を適切に管理すること。
- ・ 中小企業のお客さまからの要請を受けるなど、必要に応じて経営改善への助言等の支援を実施すること。

新規融資等の信用供与への対応

- ・ 貸付条件の変更等を行った中小企業のお客さまに対する信用供与（新規融資・貸付条件の変更等）を金融仲介機能を発揮する観点から積極的かつ適時適切に検討すること。
- ・ 経営改善が必要なお客さま等から新規借入等の申込みがあった場合、お客さまの新たな収益機会の獲得や中長期的な経費削減等が見込まれ、それがお客さまの業況や財務等の改善に資すると判断される場合には、積極的かつ適時適切に対応するよう努めること。
- ・ 貸付条件の変更等の履歴があることのみをもって、新規融資や貸付条件の変更等の申込みを謝絶しないこと。

以 上