

貸付条件の変更に係る対応措置等の概要について

株式会社みずほコーポレート銀行(頭取：佐藤 康博)は、みずほフィナンシャルグループにおいて、大企業を中心とした法人のお客さまを担当するグローバルコーポレートバンクとして、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おります。

このような中、「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、貸付条件の変更に係る当行の対応措置等の概要をまとめた説明資料を制定しましたので、同法第 7 条に基づき、公表いたします。

同説明資料には、貸付条件の変更に係る当行の「取り組み方針」「推進・管理体制」「苦情相談体制」「お客さまの事業改善・再生支援体制」等の概要を記載しております。今後も、本部・営業部が一体となって、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。

詳細は別添の説明資料をご参照ください。

(なお、2009 年 12 月 25 日に「金融円滑化に向けた取り組みについて」を公表していますので、合わせご参照ください)

以 上

**「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（同法第 7 条第 1 項第 2 号に基づく説明資料）**

当行は、みずほフィナンシャルグループにおいて、大企業を中心とした法人のお客さまを担当するグローバルコーポレートバンクとして、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参りました。

また、昨今の経済環境や「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）の施行等を受け、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していくとともに、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）を積極的に発揮し、金融機関の持つ社会的責任を果たして参ります。

このような認識のもと、金融円滑化法の第 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いたしました（詳細は、項番 1 以下をご参照ください）。今後も、本部・営業部が一体となって、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参ります。

（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つて、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つた場合には、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つ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つて、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つた場合には、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との考えに基づき、金融円滑化に取り組んで参ります。

(2) 取り組みの方針

- ① 中小企業者等のお客さま（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参ります。
- ② 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参ります。
- ③ 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参ります（融資謝絶時の対応も含みます）。
- ④ 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参ります。
- ⑤ 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参ります。
- ⑥ 企業再生支援機構からの債権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の求めに適切に対応するよう努めて参ります。
- ⑦ 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参ります。
- ⑧ 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参ります。

（注）上記①～⑧のうち、①、③、⑤、⑥、⑦、⑧に関する詳細の取り組みを項番2に、②に関する詳細の取り組みを項番4に、④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

- ① 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。
- ② 頭取は、当行の金融円滑化管理を統括します。

- ③ 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。
- ④ 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統括役員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参ります。

(1) 本部における推進体制・管理体制

- ① 2009 年 11 月、業務管理部内に「金融円滑化推進デスク」（同年 12 月、「金融円滑化推進室」に組織変更）（以下、「推進部署」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、営業部等への指導等を担う体制としました。
- ② 2009 年 12 月、与信企画部（以下、「管理部署」といいます）を金融円滑化管理の責任部署として明確にしたうえで、金融円滑化管理の強化を図る体制としました。
- ③ 金融円滑化への取り組みに関係する本部部署に「金融円滑化推進責任者」を配置し、部署内の推進態勢整備や関係部等との連携を図る体制としました。
- ④ 管理部署および推進部署は、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統括役員）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。
- ⑤ 副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。
- ⑥ 営業部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) 営業部における推進体制・管理体制

- ① 2009 年 11 月、国内全営業部に「金融円滑化推進責任者」を配置しました。
- ② 「金融円滑化推進責任者」は、金融円滑化に関する部内態勢の整備、本部との連携窓口、個別与信案件の適切性点検・手続等の遵守状況点検、苦情相談対応の役割を担います。

(3) 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お申込みを受け付けた場合の対応については、2009 年 12 月に金融円滑化に係る手続書を新規制定し、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参ります。

- ① 申込み受付時の対応
 - ・ 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。
 - ・ 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、営業部は申込み内容を記録し、推進部署および審査部署に連絡のうえ、対応方針について協議すること。

② 適切な審査・お客さまへの説明の実施

- ・審査にあたっては、経営改善計画の有無にかかわらず、お客さまの技術力・販売力等の定性的な情報を含む経営実態を十分把握のうえ、総合的に判断すること。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）。
- ・審査の結果、一定の条件を付与する場合、その内容を可能な限り速やかにお客さまに提示するとともに、十分に説明すること。
- ・審査の結果、やむを得ず謝絶する場合は、推進部署や審査部署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の説明すること。
- ・「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。

③ 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。
- ・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。

④ 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、その理由・根拠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、説明内容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、説明内容・謝絶理由等を所定の用紙に記録すること。
- ・記録する所定の用紙は、10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) 「みずほコーポレート銀行苦情相談ホットライン」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	「みずほコーポレート銀行苦情相談ホットライン」
電話番号	0120-858-208（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、国内全営業部に配置した「金融円滑化推進責任者」(3 ページをご参照ください)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、新規制定した「苦情受付初動マニュアル」を 2009 年 12 月より適用開始し、以下の留意事項等を徹底、適切な対応を実施して参ります。

① 本部への速やかな連絡

- 金融円滑化推進責任者は、お客さまから申し出のあった苦情相談内容を速やかに、管理部 C S 推進室（以下、「苦情相談対応部署」といいます）および推進部署に連絡すること。

② 苦情相談対応の協議・実施

- 苦情相談対応部署および推進部署は、営業部と連携のうえ、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。

③ 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、10 年間保存すること。

4. お客さまの事業改善又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、推進部署・審査部署をはじめとする本部と営業部が一体となり、経営改善努力を行っている法人のお客さまに対して経営相談・指導等を実施していく体制としており、主に以下の取り組みを行っております。

- ・お客さまの経営改善計画策定の支援や金融機関調整等の実施。
- ・企業再生ノウハウを駆使した事業・財務戦略等に関するソリューションの提供。
- ・公的機関・制度等（中小企業再生支援協議会・ADR等）の活用アドバイス、公的機関への案件相談・説明等の実施。

（２）経営課題等へのソリューション支援部署の概要

当行では、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、主に以下のようなご提案を行っております。

産業調査部	● 産業調査をベースとした成長戦略、事業戦略等のご提案 ● 財務戦略、資本戦略ならびに戦略に関するソリューションのご提案 等
クレジットエンジニアリング部	● 事業再生手法に関するアドバイザリー 等
不動産ファイナンス営業部	● 不動産ファイナンスに関するソリューションのご提案 等
アセットファイナンス営業部	● 金銭債権流動化に関するソリューションのご提案 等
ストラクチャードファイナンス営業部	● 事業証券化等、各種金融手法に基づいた事業向けファイナンスに関するソリューションのご提案 等
レバレッジドファイナンス営業部	● MBO等を含むM&Aに関するソリューションのご提案 ● 事業再生ファイナンスに関するソリューションのご提案 等
ストラクチャリング部・ グローバルストラクチャリング部	● シンジケート・ローンのアレンジ等のご提案 等
海外営業推進部・中国営業推進部	● 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 ● 海外進出時、現地法人設立時、進出後等での多岐に亘るアドバイザリー 等
市場営業部	● お客さまの調達やバランスシートにおける、金利リスクヘッジ目的のデリバティブ商品、また商取引等における為替・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案 等

国際為替部	● お客さまの商取引等における為替相場変動に対するリスクヘッジ手法（為替予約、NDF、通貨オプション等）のご提案 等
外為営業部	● 外国為替取引全般（輸出、輸入、貿易外、資本、保証等）に関するご提案 ● 外国為替取引に関連する各種リスク（為替変動リスク、決済リスク、カントリーリスク、信用リスク等）への対応に関するご提案 等
グローバルトレードファイナンス営業部	● 貿易金融に関するソリューションのご提案 ● 国際協力銀行、日本貿易保険などの制度金融を活用した資金調達のご提案 等
e-ビジネス営業部	● 国内外の「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）等から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 ● 経理・財務・会計業務に係わる業務効率化やシステム化を支援するアドバイザリー 等

（３）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参ります。

① 経営再建計画等の進捗状況の把握

- ・ 貸付条件の変更等に際して、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把握すること。
- ・ 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。

② 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）を適切に検討すること。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