

**「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ける信託銀行として、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信託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との考えに基づき、金融円滑化に取り組んでまいります。

(2) 取り組みの方針

- ① 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みます）を適切に行うよう努めてまいります。
- 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まいります。
- 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まいります（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まいります。
- 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まいります。
- 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まいります。
- 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まいります。
- 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まいります。

(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 社長は、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

- ① 2009年12月、与信企画部に「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、中小企業や住宅ローンをご利用のお客さまを対象とした貸付条件の変更等について、金融円滑化への取り組みに関する全社的な推進や周知徹底、審査部門・営業部店への指導等を行う体制としました。（2010年1月、「金融円滑化管理室」に改称）
- ② また、2010年1月に、法人業務部に「法人金融円滑化推進室」（以下、「専門部署」といいます）を新たに設置し、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の推進や周知徹底、営業部店の指導等を行う体制としました。また、個人業務部に「個人金融円滑化推進室」（以下、「専門部署」といいます）を新たに設置し、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の、推進や周知徹底、営業部店の指導等を行う体制としました。
- ③ 信託勘定に係る債権については、信託プロダクツ企画部（以下、「専門部署」といいます）が中小企業や住宅ローンをご利用のお客さまを対象とした貸付条件の変更等についての推進や周知徹底等を行います。尚、信託勘定に係る債権については、受託者責任を踏まえた範囲で適切に対応してまいります。
- ④ 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。
- ⑤ 副社長が委員長を務める「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

- ① 2009年11月、全営業部店に「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) 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、「金融円滑化マニュアル」を制定し、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の上、適切な対応を実施してまいります。

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、お客さまの目線に立ち、資金繰り、財務状況、他金融機関の対応等を聴取し、真摯に対応すること。また経営改善や資料作成等の助言・サポートにも努めること。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に慎むこと。
- 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）。

② 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。

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、可能な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、可能な限り、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、他の金融機関とのお客さま情報や対応状況の確認等、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 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し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、必要に応じて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。

⑤ 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) 「金融円滑化苦情受付窓口」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	「金融円滑化苦情受付窓口」
電話番号	0120-800-367（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「金融円滑化推進責任者」（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、以下の留意事項を徹底の上、適切な対応を実施してまいります。

- ① 専門部署への速やかな連絡
 - ・ 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、専門部署へ連絡すること。
- ② 苦情相談対応の協議、実施
 - ・ 専門部署は、営業店と連携の上、具体的な対応について協議を行い、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の内容や、当行の対応、経過状況等については、社内ルールに基づき、所定の記録書に記録し、その記録を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) 事業再生支援等への取り組み

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店が一体となり、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。

- ・ お客さまとの意思疎通やコミュニケーションの場の確保により経営実態を把握し経営課題を共有。
- ・ お客さまの経営改善計画の理解、策定の支援や金融機関調整等の実施。
- ・ お客さまの実態に沿った再生可能性の検討、事業再生の支援。

(2) 経営課題等へのソリューション機能への対応

- ① 当行ではソリューション機能を発揮すべく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、必要に応じて各種提案を行ってまいります。またお客さまの同意が得られる場合は、みずほグループ各社とも緊密に連携し、お客さまの経営課題等に対するソリューション機能の発揮に努めてまいります。
- ② 当行内のソリューション支援部とその役割は以下の通りです。

プロジェクト推進部	・ 事業再建計画の策定等、お客様の事業改善に関する営業部店支援
コンサルティング部	・ 事業承継、事業再編を中心としたコンサルティング及び施策の立案、並びにM&Aに関するソリューションのご提供
法人業務部	・ 信託を活用した運用商品のご提供 ・ 信託機能等を有効に活用したソリューション提供にかかる営業部店支援、アドバイス

個人業務部	・企業オーナーを中心とした個人のお客様に対する各種運用のご提案、遺言信託のご提案、相続対策等へのアドバイス
信託プロダクツユニット	・信託を活用した債権流動化、セキュリティトラスト（担保権信託）等を通じ、資金調達手段の多様化等に関するご提案、アドバイス

(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まいります。

① 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。

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。
- ・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