平成 24 年 11 月開示
（基準日：平成 24 年 9 月 30 日）
株式会社　武蔵野銀行

別紙様式第１号（第７条関係）

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１項に規定する説明書類

第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．基本方針

（１）ご相談に対する真摯な対応

中小企業のお客さまや住宅ローンご利用のお客さまから、新規のお借入れおよび返済条件の変更にかかるご相談・お申込みがあった場合には、真摯な対応に努めるとともに、迅速な検討・回答に努めてまいります。

（２）コンサルティング機能の発揮

中小企業のお客さまや住宅ローンご利用のお客さまの（経営）課題を把握・分析した上で、適切な助言によりお客さま自身の課題認識を深めつつ主体的な取組みを促し、同時に最適なソリューション（経営課題を解決するための方策）を提言・実行してまいります。

（３）十分な説明の実施

ア．お客さまの返済条件変更等のお申込みにあたり、条件を付す場合には、その内容をできる限り速やかに提示した上で十分な説明を行ってまいります。

イ．お客さまの返済条件変更等のお申込みに対しご要望に添えない場合には、これまでのお取引等を踏まえ、その理由について、お客さまにご納得いただけるようできる限り具体的かつ丁寧な説明を行ってまいります。

（４）金融円滑化に関するご意見・苦情への対応

中小企業のお客さまや住宅ローンご利用のお客さまからの新規のお借入れおよび返済条件の変更にかかるご意見やご要望・苦情に対しては、真摯な対応に努めるとともに、迅速かつ適切な対応に努めてまいります。

（５）お客さまの事業価値を適切に見極めるための能力向上

担保や個人保証に過度に依存することなく、お客さまの技術力・成長性、事業そのものの採算性・将来性・キャッシュフローの見通しなどを重視した上での審査に取組むほか、研修等によりお客さまの事業価値を適切に見極めるための能力向上に努めてまいります。

２．取組方針

（１）中小企業のお客さまからのお申込みに関する取組方針

ア．中小企業のお客さまからの新規のお借入れにかかるご相談・お申込みがあった場合には、事業の特性やその状況などを重視した適切な審査を行い、できる限りお客さまのご要望に沿った適切な対応に努めてまいります。

イ．中小企業のお客さまからの返済条件の変更にかかるご相談・お申込みがあった場合には、事業の改善・再生などの見通しを重視し、できる限りお客さまのご要望に沿った条件変更を行うなど適切な対応に努めてまいります。

ウ．事業再生 ADR 手続き（注）の実施を依頼するか否かの確認があった場合や、株式会社企業再生支援機構を通じた事業再生に関するご要請などがあった場合は、事業の改善・再生などの見通しを重視し、できる限り適切な対応に努めてまいります。

（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」を言う。

エ．返済条件の変更にかかるお申込みの受付けにあたり、お客さまの同意を得た上で、守秘義務に留意しつつ、お客さまがご利用している他の金融機関、信用保証協会および中小企業再生支援協議会等との緊密な連携を図ってまいります。

オ．中小企業のお客さまからご要望がある場合は、事業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に努め、必要に応じて助言等に努めてまいります。

（２）住宅ローンご利用のお客さまからのお申込みに関する取組方針

ア．住宅ローンご利用のお客さまからの返済条件の変更にかかるご相談・お申込みがあった場合には、お客さまの財産及び収入状況などを勘案した審査を行い、できる限りお客さまのご要望に沿った条件変更を行うなど適切な対応に努めてまいります。

イ．返済条件の変更にかかるお申込みの受付けにあたり、お客さまの同意を得た上で、守秘義務に留意しつつ、お客さまがご利用している他の金融機関、独立行政法人住宅金融支援機構等との緊密な連携を図ってまいります。

３．当該措置に係る体制

当該措置の概要については、次頁「金融円滑化推進に関する行内体制の概要」を参照願います。

第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．返済条件の変更等に係る対応状況を適切に把握するための体制の概要

（１）お客さま受付窓口

ア．営業店

各営業店では、金融円滑化に関する相談窓口を融資課に設置し、融資業務に精通した融資課長・営業課長・企業課長などがご相談を受付ける体制としております。

イ．住宅ローンご返済相談窓口（フリーダイヤル）

当行で住宅ローンをご利用し、返済条件の変更や見直しをご希望されるお客さまを対象としたご相談窓口（フリーダイヤル）を設置しております。

ウ．休日相談窓口

中小企業のお客さまや住宅ローンご利用のお客さまを対象とし、休日に返済条件の変更や見直しのご相談をお受けする「休日相談窓口」を原則として年末・年度末に設置いたします。

なお、設置時期・設置拠点などは、都度状況を確認し、年末・年度末以外においても柔軟に対応してまいります。

（２）「金融円滑化推進委員会」の設置

当行における金融円滑化に向けた取組み強化を目的として「金融円滑化推進委員会」を設置いたしました。（平成２１年１２月２２日）

（委員会の責務）

・金融円滑化推進に関する基本方針の策定
・お客さまの返済条件の変更等にかかるご相談に対して適切な対応を行うための体制整備の検討
・お客さまの事業の改善、再生支援を適切に行うための体制整備の検討
・実施状況の適切な把握と開示、報告等を適切に行うための体制整備の検討など

なお、本委員会は営業現場の意見を徴するため、必要に応じて営業店長などに出席を求めることとしております。

（３）金融円滑化管理責任者の設置および担当者の配置

当行における金融円滑化に向けた取組み状況の把握と、お客さまからのご相談に対し、より迅速かつ適切に対応するため金融円滑化管理責任者の設置および担当者の配置を行いました。

【本部】

・金融円滑化管理責任者：融資部担当役員

・金融円滑化管理担当者：融資部長、融資企画部長、営業推進部長、営業企画部長、総合企画部長、リスク統括部長、人事部長

【営業店】

・統 括 責 任 者：部 店 長

・案件管理責任者：融資課長、融資営業課長

（４）返済条件の変更等にかかる相談内容等の管理について

ア．ご相談、お申込みの受付

各営業店において、返済条件変更などのご相談・お申込みを受付ける場合は、融資業務に精通したベテラン行員が対応し所定の様式に内容を記録いたします。

また、記録した内容については融資課長または融資営業課長が保管し対応状況の管理を行います。

イ．部店長（統括責任者）への報告

各営業店の案件管理責任者は、定期的にご相談・お申込み状況や対応状況を統括責任者に対し報告を行います。

ウ．本部への報告

各営業店の統括責任者は、定期的にご相談・お申込み状況や対応状況を取り纏め、融資企画部に報告を行います。

エ．金融円滑化推進委員会への報告

融資企画部は、各営業店から報告を受けたご相談・お申込み状況や対応状況を金融円滑化推進委員会に報告を行います。

オ．取締役会等への報告

金融円滑化管理責任者は、金融円滑化推進委員会で報告を受けたご相談・お申込み状況や対応状況を定期的に取締役会等に対し報告を行います。

取締役会等は、金融円滑化にかかるご相談・お申込み状況や対応状況の評価を行い、必要に応じて金融円滑化管理責任者に対し、管理体制の態勢整備を含んだ改善の指示を行います。

第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．返済条件の変更等に係る苦情相談を適切に行うための体制の概要

（１）本部

お客さまからの金融円滑化に関する借入れ条件の変更等のご相談に対する苦情等に対し適切かつ迅速に対応するため、営業企画部お客さまサービス推進室に「金融円滑化苦情相談窓口」を新たに設置いたしました。

（２）営業店

各営業店においては次席者を責任者とし、相談に対する苦情等が発生した場合は、営業企画部お客さまサービス推進室「金融円滑化苦情相談窓口」と連携し、速やかにかつ十分なお客さまへのサポートを行います。

（３）苦情等の記録

お申し出があった苦情等につきましては、その内容を適切に記録し保存いたします。

（４）苦情等の分析

金融円滑化推進委員会は、苦情等の分析、苦情の再発防止策の検討を行い取締役会等へ報告いたします。

（５）苦情等の分析結果のフィードバック

取締役会等は、苦情の再発防止策等を検証し、必要に応じて体制の見直しを含め金融円滑化推進委員会に指示する体制といたします。

第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．中小企業のお客さま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

（１）経営改善フォロー活動

融資部企業経営支援室では、各営業店と緊密な連携を図り、返済条件の変更等を実施したお客さまの経営状況の確認、経営改善計画の進捗状況の検証を定期的に行い、計画の見直しなど適切な助言や支援に努めてまいります。

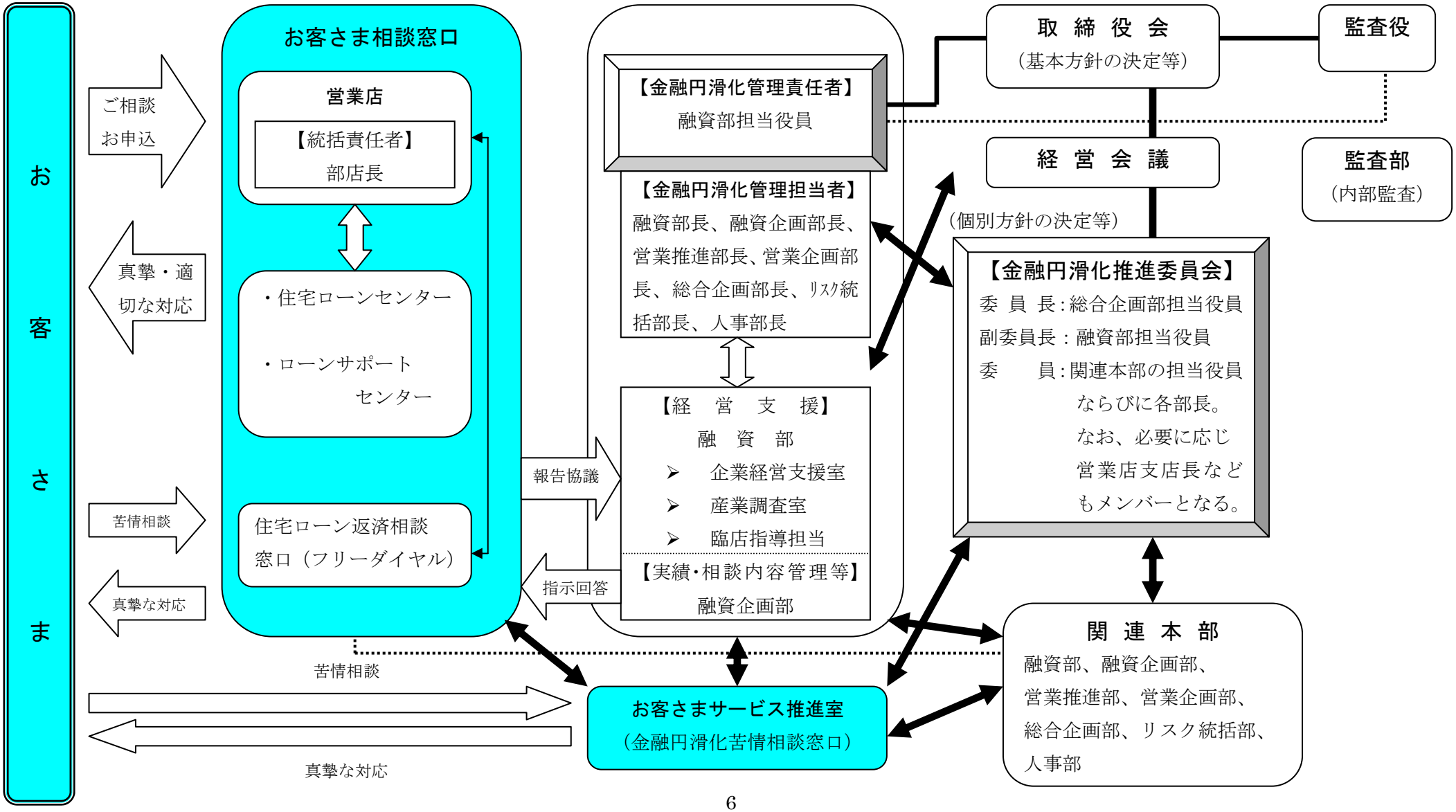
（２）本部訪問による営業店指導

融資部臨店指導担当は、営業店訪問時に、各営業店における金融円滑化に対する態勢の整備および確立に関して検証・指導を実施してまいります。

（３）外部機関との連携

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と連携し、様々な再生手法の中から最適な再生手法を活用し、中小企業のお客さまの再生に取り組んでまいります。

【金融円滑化推進に関する行内体制の概要】



第５　法第４条に基づく措置の実施状況

（別表１）　貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額

〔債務者が中小企業者である場合〕

金融機関名	武蔵野銀行
金融機関コード	0133
業態	地域銀行
地域	関東

（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
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額	10,545	41,180	76,588	113,388	146,652	186,196	230,220	261,611	291,801	328,618	366,282	398,517				
うち、実行に係る貸付債権の額	2,757	36,048	62,194	104,773	132,316	170,123	214,255	244,864	272,802	306,472	344,788	375,246				
うち、謝絶に係る貸付債権の額	6	438	1,871	3,076	3,356	4,102	4,563	5,097	5,540	8,073	8,292	9,449				
うち、審査中の貸付債権の額	7,779	4,267	11,383	3,899	8,806	9,244	7,715	7,320	8,748	7,677	6,342	6,643				
うち、取下げに係る貸付債権の額	1	425	1,138	1,639	2,173	2,725	3,686	4,328	4,709	6,394	6,859	7,176				

第５　法第４条に基づく措置の実施状況

（別表２）　貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数

〔債務者が中小企業者である場合〕

金融機関名	武蔵野銀行
金融機関コード	0133
業態	地域銀行
地域	関東

（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	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
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数	596	2,091	3,685	5,252	6,978	8,612	10,392	11,903	13,535	15,026	16,628	18,183				
うち、実行に係る貸付債権の数	132	1,779	3,134	4,751	6,174	7,869	9,533	11,069	12,450	13,967	15,468	16,972				
うち、謝絶に係る貸付債権の数	2	17	75	132	156	202	231	274	303	378	395	457				
うち、審査中の貸付債権の数	460	253	392	236	475	323	370	261	446	312	357	319				
うち、取下げに係る貸付債権の数	2	42	84	133	173	218	258	299	336	369	408	435				

第6　法第5条に基づく措置の実施状況

（別表3）　貸付け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〕

金融機関名	武蔵野銀行
金融機関コード	0133
業態	地域銀行
地域	関東

（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
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額	1,631	6,247	10,207	14,121	17,687	21,995	26,797	31,258	35,109	39,338	43,929	48,370				
うち、実行に係る貸付債権の額	178	4,525	7,771	11,982	14,450	18,679	22,488	27,438	30,195	34,542	38,311	43,357				
うち、謝絶に係る貸付債権の額	0	0	372	507	661	906	1,035	1,227	1,372	1,495	1,650	1,762				
うち、審査中の貸付債権の額	1,452	1,411	1,325	693	1,477	911	1,548	640	1,437	1,049	1,643	718				
うち、取下げに係る貸付債権の額	0	310	737	938	1,097	1,497	1,725	1,951	2,103	2,251	2,324	2,531				

第6　法第5条に基づく措置の実施状況

（別表4）　貸付け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〕

金融機関名	武蔵野銀行
金融機関コード	0133
業態	地域銀行
地域	関東

（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	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
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数	96	366	607	856	1,066	1,328	1,605	1,874	2,117	2,378	2,642	2,913				
うち、実行に係る貸付債権の数	11	259	463	716	873	1,128	1,364	1,647	1,828	2,096	2,316	2,618				
うち、謝絶に係る貸付債権の数	0	0	20	29	36	49	61	71	81	88	96	102				
うち、審査中の貸付債権の数	85	87	78	50	87	62	81	45	85	62	92	43				
うち、取下げに係る貸付債権の数	0	20	46	61	70	89	99	111	123	132	138	150				