

平成23年11月11日

野村信託銀行株式会社

金融円滑化への取り組みについて
(「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条第1項に基づく説明書類)

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の概要

(1) 金融円滑化管理方針

当社では、「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、「円滑化法」といいます。)の施行等を踏まえ、当社の営む業務の公共性及び社会的責任に照らし、以下のとおり「金融円滑化管理方針」を制定しております。当社は、この方針に基づき、適切かつ積極的な金融仲介機能を十全に発揮してまいります。

(基本方針)

1. 当社の役員及び社員は、当社の営む業務の公共性及び社会的責任を自覚した上で、業務の健全かつ適切な運営の確保に配慮しつつ、適切かつ積極的な金融仲介機能を十全に発揮してまいります。

(お客様対応方針及び説明)

2. 当社の役員及び社員は、お客様からの新規融資や貸付条件の変更等の申込みに対して、お客様の経営実態等を踏まえて適切に審査し対応するとともに、当該対応についてお客様に適切かつ十分に説明いたします。

(経営相談等についての適切性の確保)

3. 当社の役員及び社員は、必要に応じて適切に、お客様に対して経営相談・経営指導及び経営改善に向けた取組への支援を行います。

(お客様サポート等)

4. 当社の役員及び社員は、お客様からの新規融資や貸付条件の変更等に関する問い合わせ・相談・要望・苦情等については、公正・迅速・誠実に対応いたします。

(金融仲介機能の適切な発揮の確保)

5. 当社の執行役会は、その他金融仲介機能を積極的に発揮するために必要であると判断した事項が適切になされることを確保いたします。

(金融円滑化管理責任者)

6. 当社における金融円滑化管理態勢を統括するものとして、金融円滑化管理責任者をおき、金融円滑化全般について総合的な管理を行います。

(方針の見直し)

7. 当社の執行役会は、定期的又は必要に応じて随時、金融円滑化管理の状況に関する報告・調査結果を踏まえ、当方針策定のプロセスの有効性を検証し、適時見直しを行います。

(2) 金融円滑化に関する業務運営上の原則等

1. 当社の役員及び社員は、金融円滑化に関する諸法令の趣旨に鑑み、お客様から新規融資や貸付けの条件の変更等の申込みに関する相談を受けた場合には、当該相談に真摯に対応し、迅速な検討・回答に努めるものとし、当該相談に係る申込を妨げてはならず、また、お客様の意思に反して当該申込みを取り下げさせてはならないものとしております。
2. 当社の役員及び社員は、中小企業者又は住宅資金借入者から貸付けの条件の変更等の申込みがあった場合には、円滑化法の定めにより、他の金融機関等（日本政策金融公庫等、信用保証協会等、独立行政法人住宅金融支援機構等を含む）と適切な連携を図るよう努めなければならないものとしております。
3. 円滑化法の趣旨に則り、貸付けの条件の変更等を行う場合の決裁権限は、代表執行役、審査担当執行役及び信用リスク管理担当執行役で構成される「与信合議」としております。

(3) 円滑化法施行前との対応方針の違いの有無

円滑化法施行前と実質的に当社の金融円滑化に係る対応方針に違いはありませんが、円滑化法の趣旨を踏まえ、本書に記載のと通りの体制を整備しております。

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の概要

(1) 金融円滑化管理責任者、金融円滑化管理統括部署、貸出業務の種類と金融円滑化管理担当部署

上記第1の対応のため、金融円滑化管理責任者、金融円滑化管理統括部署並びに当社の貸出業務の種類に応じて金融円滑化管理担当部署を定めて、個別案件に適切に対応するとともにその状況を適切に把握するよう努めております。金融円滑化管理責任者及び金融円滑化管理統括部署の職責と権

限、貸出業務の種類と実務対応を行う金融円滑化管理担当部署は以下のとおりです。

1. 金融円滑化管理責任者は融資企画部担当執行役とし、以下の事項に係る職責と権限を有します。
 - ① 適切な金融円滑化を図るための態勢の整備
 - ② 金融円滑化に関する基本方針等の当社内への周知徹底とその定期的検証を踏まえた基本方針等の見直しの実施と研修の実施
 - ③ 金融円滑化に必要な法律で定める各種開示・報告
 - ④ 金融円滑化の実施に関して、執行役会に対する報告
 - ⑤ 当社の業績評価等において、基本方針と整合しているかの検証
2. 融資企画部は、金融円滑化管理統括部署として、金融円滑化管理責任者を補助するとともに、法令で定められた金融円滑化に関する対外開示及び当局への報告を行います。同部署は、金融円滑化に関するお客様からの苦情相談に係る情報の集約、苦情相談に対する対応の進捗状況管理及び処理指示を行います。
3. 貸出業務の種類と金融円滑化管理担当部署

| 貸出業務の種類 | 金融円滑化管理担当部署 |
|-----------------------------|-------------|
| 銀行勘定における相対融資（シンジケートローンも含む） | 融資企画部 |
| 従業員持株会提携ローン（もちロン） | |
| Webプラスローン | 代理店事業部 |
| 信託勘定が実行した相対融資（シンジケートローンも含む） | 信託企画部 |
| 信託勘定が譲り受けた貸付債権等 | |
| 審査二部主管の融資案件 | 審査二部 |

（2）情報の共有と執行役会等への報告

1. 情報の共有

金融円滑化管理責任者が当社内に分散する金融円滑化関連情報を適時かつ効率的に収集するために、金融円滑化関連情報について以下の方法により、社内で共有します。

- ① 金融円滑化関連情報を取得した営業推進部門等は、当該事項を所管する金融円滑化管理担当部署に随時報告します。
- ② 金融円滑化関連情報の報告を受けた若しくは自ら金融円滑化関連情報を取得した金融円滑化管理担当部署は、当該情報を整理・管理し、必要に応じて金融円滑化管理統括部署に報告します。
- ③ 金融円滑化管理統括部署は、金融円滑化管理担当部署からの報告を整理・管理し、必要に応じて金融円滑化管理責任者に対して報告するものとします。金融円滑化管理統括部署は、必要に応じて金融円滑化関連情報を関連部署へ連絡します。

2. 執行役会への報告

金融円滑化管理責任者は、金融円滑化管理統括部署の長をもって、下記の当社金融円滑化対応の状況について、四半期毎に執行役会へ報告させます。その際併せて、開示・当局報告についての執行役会の承認を求めます。

- ① 金融円滑化対応で管理すべき新規融資に関する相談・申込の件数・金額
- ② 金融円滑化対応で管理すべき既存貸付条件の変更等に関する相談・申込の件数・金額
- ③ 上記①②のうち『円滑化法』の対象となる相談・申込の件数・金額

上記の金額・件数は、原則として各報告の対象期間における最終日における累積数値とし、実行・審査中・謝絶・取下げの各段階に分類します。

また、金融円滑化管理統括部署の長は、上記定期報告以外にも執行役会等の求めに従い、必要に応じて執行役会への報告を行います。

(3) 相談・申込に関する記録の作成・保管

金融円滑化対応の対象となる相談・申込及び当該相談・申込に関するその後のお客様・事業再生ADR 事業者・企業再生支援機構・他の金融機関等との接触は全て、「金融円滑化管理シート」を活用して記録を作成し保管します。

「金融円滑化管理シート」は原則として金融円滑化管理担当部署が作成するものとし、金融円滑化管理統括部署である融資企画部に原本を提出します。

融資企画部は、提出を受けた全ての「金融円滑化管理シート」について、最初に作成されたシートから最新の更新されたシートまでをお客様毎にまとめて保管します。

(4) 謝絶に関する記録の作成・保管

新規融資や既存貸付条件の変更等の相談・申込を謝絶する場合、またはお客様が当該相談・申込を取下げた場合、当該謝絶または取下げに関する対応内容について、謝絶の説明を行った者またはお客様の取下げを受付けた者が、「謝絶記録」として書面を作成し、その写しを対象貸付の金融円滑化管理担当部署に直ちに回付して報告します。

各金融円滑化管理担当部署は、当該報告をもとに「金融円滑化管理シート」を作成し、その写しを保管するとともに、原本を金融円滑化管理統括部署である融資企画部へ送付します。

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の概要

- (1) 円滑化法の対象となる相談・申込に関する苦情・紛争への対応は、『事務総則 顧客説明マニュアル<融資業務編>』（そこで参照される『顧客サポート等管理規程』『事務総則 顧客サポート

等や事務ミス等の取扱』『紛争処理規程』を含む)に則って行います。その際の留意点は以下のとおりです。

- ①『事務総則 顧客サポート等や事務ミス等の取扱』で報告対象となる案件については、対象貸付に係る金融円滑化管理担当部署が発生部署として必要な対応を行うこととし、当該発生部署は、作成した「相談・苦情等報告書」の写しを金融円滑化管理統括部署である融資企画部へ、速やかに回付し報告します。
- ②『金融円滑化の管理に関する規程』に基づきアカウント・オペレーション部に設置された苦情相談窓口で受付けた相談・申込は、原則として『事務総則 顧客サポート等や事務ミス等の取扱』における苦情案件としても、併せて取り扱います。(ただし、明らかに苦情案件ではないケースは除きます)。
- ③『事務総則 顧客サポート等や事務ミス等の取扱』の報告対象となった案件の発生状況の分析等は、3ヶ月に一度、事務企画部から執行役会に報告されます。
- ④ 紛争の取扱に際して、当該お客様を担当する営業推進部門及び金融円滑化管理担当部署は、その事実と責任を明確にし、迅速かつ公平にその解決を図るものとし、『紛争処理規程』に則って紛争処理規程所管部署の統括・指示を受け対応します。紛争に至った場合でも、金融円滑化管理担当部署は、その経緯及びその後の経緯について引続き「金融円滑化管理シート」に対応状況を都度記録します。

- (2) 当社では、貸出業務の種類ごとに定める金融円滑化管理担当部署とは別に、アカウント・オペレーション部を金融円滑化に係る苦情相談窓口として選定し、業務の牽制が確保されるよう努めています。

電話番号： 03-5202-1629

受付時間： 平日 午前9:00～午後5:00

(土・日・祝、年末年始を除く)

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の概要

当社では、以下の対応原則方針を定め、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こととしております。

- ①既存貸付条件の変更等の対応を行い、経営改善努力を行っているお客様のうち、既存貸付条件の変更等に係る当社内の決裁において、金融円滑化管理担当部署が「経営再建計画管理シート」を作成・更新して改善状況を管理することを定めた対象先に対し、継続的なモニタリングや必要に応じて経営相談・経営指導及び経営改善支援を行い、その内容を都度「金融円滑化管理シート」にも記録します。

当該対応は、金融円滑管理担当部署が営業推進部門等と共同して行うものとし、モニタリング等の内容は適宜審査一部又は審査二部と協議の上で決定し、お客様に対して回答・指導を行います。

②経営改善努力を行っているお客様で、「経営再建計画管理シート」作成・更新対象外のお客様は、金融円滑化管理担当部署がその推移を管理します。

第5 法第4条に基づく措置の実施状況（別表1及び別表2）

別紙をご参照ください。

第6 法第5条に基づく措置の実施状況（別表3及び別表4）

別紙をご参照ください。

以 上