

第1 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

群馬銀行の金融円滑化に関する基本方針

群馬銀行（頭取 齋藤 一雄）では、「地域社会の発展を常に考え行動すること」を企業理念の第一に掲げ、地域密着型金融に積極的に取組んでまいりました。

今般、これまでの取組みを踏まえ、地域金融機関として積極的に金融仲介機能を発揮していくために「金融円滑化に関する基本方針」を策定いたしました。

私たちは、本方針に基づき、金融円滑化に取組み、地域社会の発展、繁栄への貢献を目指します。

1. 金融円滑化に関する基本方針

（1）新規のお借入やご返済条件変更への対応

お客さまから新規のお借入れやご返済条件の変更等のご相談・お申込みがあった場合には、お客さまの現状や今後の見通し等を正しく把握したうえで、適切に対応するよう努めます。

（2）経営相談・経営支援

お客さまから経営に関するご相談があった場合には、真摯な対応を心がけます。特にお客さまが経営改善計画を新たに策定される場合や策定済の計画を見直される場合には、積極的に支援や助言を行います。また、当行が持つ情報機能やネットワーク等を積極的に活用したコンサルティング機能の発揮に努めます。

（3）人材育成

ご融資の審査や経営相談への対応等に関する行員の能力向上のために、研修制度の充実などに積極的に取組み、お客さまのご要望に的確にお応えできるよう努めます。

（4）お客さまへの説明

新規のお借入れやご返済条件の変更等のお申込みがあった場合には、お客さまに適切かつ詳細な情報の提供と説明を行うよう努めます。また、ご希望に添えない場合には、お客さまのご理解とご納得をいただけるよう、その根拠を明らかにし、誠意をもって説明するよう努めます。

（5）お問い合わせ・ご要望等への対応

新規のご融資やご返済条件の変更等のご相談、お申込みに関して、お客さまからお問い合わせ、ご相談、ご要望および苦情のお申出があった場合には、お客さまのご理解とご納得を得られるよう丁寧な説明に努めます。

（6）中小企業金融円滑化法（注）への対応

- A. お客さまのご返済条件の変更等を行うにあたり必要な場合には、他の金融機関、信用保証協会、企業再生支援機構、住宅金融支援機構等の関係機関と緊密な連携を図ります。
- B. 中小企業金融円滑化法に基づく開示や報告を適切に行うための態勢を整備します。

（注）「中小企業者等に対する金融円滑化を図るための臨時措置に関する法律」

2. 金融円滑化管理の体制

(1) 取締役会

取締役会は、経営方針に則り、金融円滑化管理に関する基本方針を定め、組織全体に周知します。また、取締役会は、定期的または必要に応じて、金融円滑化管理に関する報告を受け、分析・検討のうえ、問題の有無を確認するとともに、金融円滑化管理体制の改善を図るための重要な対応策を決議します。

(2) 常務会

頭取は、常務会において協議のうえ、適切な金融円滑化管理を行うための組織体制を整備します。また、頭取は、常務会において金融円滑化管理状況の報告を受け、必要な意思決定を行うなど、把握した情報を業務の執行および管理体制の整備等に活用します。

(3) 金融円滑化統括責任者

- A. 審査部主管役員が金融円滑化管理全般の担当取締役として、金融円滑化統括責任者となります。
- B. 金融円滑化統括責任者は、金融円滑化に関する施策の計画と実施状況等について、各業務部門からの報告等によりモニタリングを行います。また、各種報告やモニタリング結果を踏まえて、金融円滑化管理態勢の実効性の検証と改善策の提言等を行います。

(4) 金融円滑化本部責任者

- A. 審査部および個人融資部の部長は、金融円滑化本部責任者となり、本部における金融円滑化管理の責任者となります。
- B. 金融円滑化本部責任者は、金融円滑化統括責任者の補佐、金融円滑化管理に関する諸施策の実施状況および改善策の取りまとめ等の役割を担います。

(5) 金融円滑化管理担当部

- A. 審査部、個人融資部、総合企画部、コンプライアンス部、リスク統括部、人事部、営業統括部、法人部、および市場国際部を金融円滑化管理担当部とします。
- B. 金融円滑化管理担当部は、所管業務における金融円滑化管理態勢の整備・確立のため、諸施策の立案・実施、管理状況の報告・モニタリングの実施、営業店の指導・支援等の役割を担います。

(6) 金融円滑化責任者

- A. 営業店（店頭強化店、出張所を除く。以下、同じ。）毎に金融円滑化責任者を置き、営業店長がその任にあたります。
- B. 金融円滑化責任者は、営業店における金融円滑化管理の責任者として、お客さまからの相談の統括や各種報告の確認、本部指示事項の徹底、行員の指導・教育等の役割を担います。

(7) 金融円滑化担当者

- A. 金融円滑化担当者は、営業店毎に、金融円滑化責任者が、副部店長、次長、支店長代理から任命します。
- B. 金融円滑化担当者は、営業店における金融円滑化管理の担当者として、金融円滑化に関するお客さまからの相談をお受けするとともに、部下行員の指導等を行います。

3. 金融円滑化に関する報告の体制

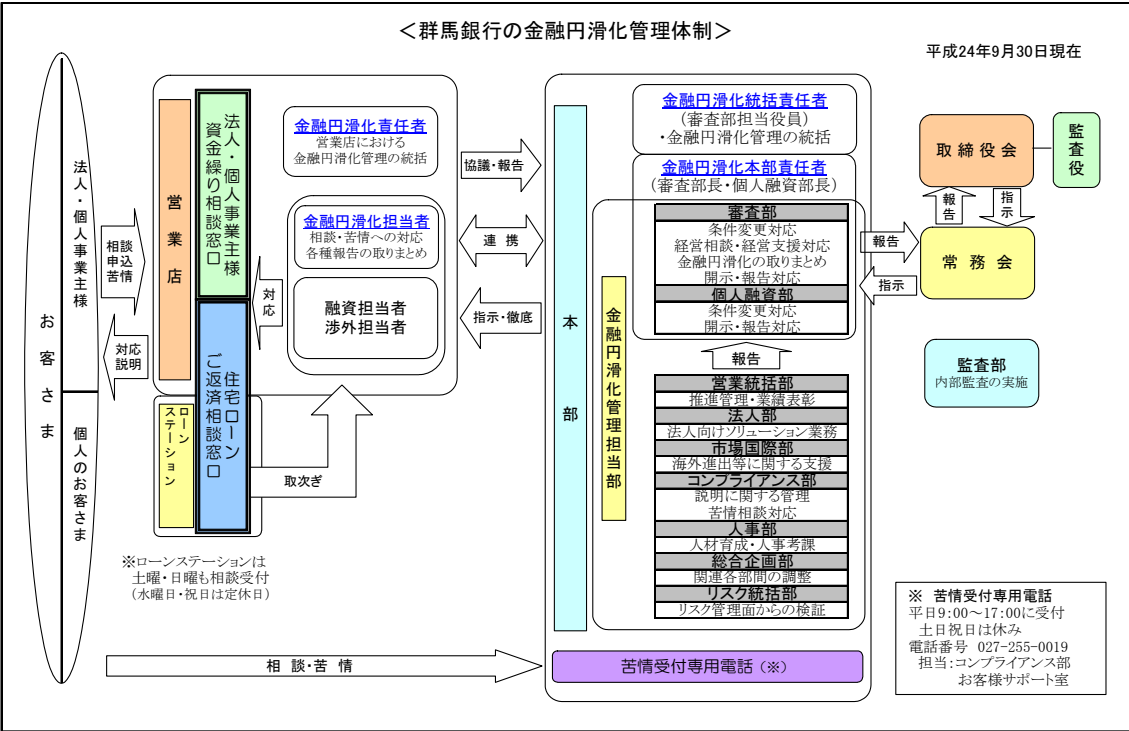
(1) 本部における報告体制

- A. 審査部は、各金融円滑化管理担当部が立案した所管業務に係る金融円滑化に関する施策の計画および実施状況等について取りまとめ、金融円滑化統括責任者に報告するとともに、計画については年度毎に、実施状況等については半期毎に、常務会および取締役会に報告します。
- B. 各金融円滑化管理担当部は、所管業務に係る金融円滑化に関する重要事項について、随時金融円滑化統括責任者に報告のうえ、常務会に報告し、必要に応じ取締役会に報告します。特に経営に重大な影響を与える事項については、速やかに金融円滑化統括責任者に報告のうえ、常務会および取締役会に報告します。
- C. 中小企業金融円滑化法に基づく報告・開示に関する事項については、審査部および個人融資部が四半期毎に取りまとめ、金融円滑化統括責任者に報告するとともに、半期毎に常務会および取締役会に報告します。
- D. 金融円滑化統括責任者は、金融円滑化管理に関し必要と判断した事項について、金融円滑化管理担当部に報告を求めます。

(2) 営業店における報告体制

- A. 金融円滑化責任者は、お客さまからの貸付条件変更の実施状況について審査部および個人融資部に報告を行います。
- B. 金融円滑化に関するお問い合わせ・ご要望および苦情のお申出があった場合には、行内所定のルールに従って、コンプライアンス部および関連部署へ報告し、適切な対応を行います。

以 上



※平成 24 年 10 月 1 日付にて個人融資部は住宅融資部に改組されております。

第2 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

借入条件の変更等の申込みへの対応状況を適切に把握するための体制の概要

平成 24 年 9 月 30 日現在

1. ご返済条件の変更等のご相談・お申込みの受付体制

【中小企業・個人事業主の皆さまへの取組み】

(1) 法人・個人事業主様の資金繰り相談窓口の設置

- ・ 新規お借入やご返済条件の変更等事業に関する資金繰り全般のご相談に対応するための専用窓口を設置しております。
- ・ 対象店舗 営業店（出張所、一部店舗を除く）
- ・ 相談時間 9：00～15：00
ただし、土・日・祝休日、12/31～1/3 は除きます。

(2) 事業資金に関するご相談専用電話の設置

- ・ 取引店にご来店いただく時間がとれない方や取引店が近くになの方の事業資金に関するご相談に対応するために、審査部スタッフによる電話相談を実施しております。
- ・ 電話番号 0120-552-411（フリーダイヤル）
- ・ 相談時間 9：00～17：00
ただし、土・日・祝休日、12/31～1/3 は除きます。
- ・ 担当部署 審査部

【住宅ローンをご利用の皆さまへの取組み】

(1) 「住宅ローンご返済相談窓口」の設置

- ・ 当行の住宅ローンや住宅金融支援機構の住宅融資をご利用中のお客さまで、ご返済条件の見直し等をご希望されている方を対象に相談窓口を設置しております。
- ・ 対象店舗 営業店（出張所、一部店舗を除く）およびローンステーション
- ・ 相談時間 ○営業店 9：00～15：00
ただし、土・日・祝休日、12/31～1/3 は除きます。
○ローンステーション
平日（水曜日を除く） 9：00～16：00
土・日・振替休日 10：00～16：00
ただし、水曜日、祝日、前後の日が祝日である日、12/31～1/3 は休業とさせていただきます。

(2) 住宅ローン返済相談専用電話の設置

- ・ 電話番号 0 1 2 0 - 2 5 4 - 3 9 0 (フリーダイヤル)
- ・ 受付時間 9 : 0 0 ~ 1 7 : 0 0
 ただし、土・日・祝休日、12/31~1/3 は除きます。
- ・ 担当部署 個人融資部 個人融資センター

2. 営業店における体制

- (1) 上記の相談窓口等でお客さまからご返済条件の変更等の相談・お申込みを受付けた場合には、各営業店でその内容と対応状況について漏れなく記録するとともに、進捗状況の管理を開始します。
- (2) 各営業店では、お客さまから相談・申込みを受けた案件に関する記録を審査部、個人融資部へ送付し、各営業店と本部で情報を共有します。
- (3) 各営業店の金融円滑化担当者は、条件変更等の実施状況について毎月集計を行い、金融円滑化責任者の確認を得たうえで、審査部および個人融資部に報告します。
- (4) 金融円滑化責任者は、相談・申込みを受付けた案件の進捗状況を管理し、担当者に適切な指示や指導を行います。

3. 本部における体制

- (1) 審査部および個人融資部では、各営業店で記録されたお客さまの相談・申込みの内容等を確認し、迅速に対応するための適切な指示を営業店に対して行います。
- (2) 審査部および個人融資部では、毎月各営業店から報告される条件変更等の実施状況を取りまとめ、金融円滑化統括責任者に報告します。
- (3) 審査部は、四半期末毎の条件変更等実施状況について、当局報告の様式に則り取りまとめを行い、金融円滑化統括責任者に報告するとともに、半期毎に常務会および取締役会に報告します。
- (4) 金融円滑化統括責任者は、条件変更等の実施状況報告を始めとする各種報告やモニタリング結果を踏まえ、金融円滑化管理態勢の検証と改善策の提言等を行います。
- (5) 取締役会では、報告に基づき金融円滑化の体制の有効性を検証し、必要に応じ、改善を図るための対応策を決定します。

以 上

第3 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

借入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

平成 24 年 9 月 30 日現在

1. お客さまからの新規のお借入やお借入条件の変更等に係る苦情相談は、各営業店の窓口でお伺いしております。また、本部のコンプライアンス部お客様サポート室に専用の受付電話を設置しております。

【金融円滑化苦情相談受付専用電話】

- ・相談受付内容 当行の金融円滑化対応に関するご要望および苦情相談
- ・電 話 番 号 0 2 7 - 2 5 5 - 0 0 1 9
- ・受 付 時 間 9 : 0 0 ~ 1 7 : 0 0
ただし、土・日・祝休日、12/31～1/3 は除きます。
- ・担 当 部 署 コンプライアンス部 お客様サポート室

2. 苦情相談への対応にあたっては、適切かつ十分な説明および情報提供を行い、お客さまの理解と納得が得られるよう努めます。
3. 各営業店は、お客さまから受付けた苦情相談の内容をお客様サポート室へ報告します。苦情相談の内容およびお客さまへの説明の状況等について記録し、保存します。
4. お客様サポート室は、金融円滑化に係る苦情相談の発生状況や内容等について取りまとめを行います。取りまとめた内容については、金融円滑化統括責任者に報告のうえ、常務会および取締役会に報告する体制となっております。
5. 取締役会等は、必要に応じて管理体制の改善等の対応策を決定、指示します。

以 上

第4 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

中小企業者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

平成 24 年 9 月 30 日現在

群馬銀行は、中小企業者の事業改善または再生支援を適切に行うため、以下のとおり体制を整備しました。

1. 営業店および本部における体制

- (1) きめ細かな経営相談、経営指導、経営改善計画の策定指導等を通じ、各営業店と本部が一体となって、経営改善・事業再生への取組みを行います。これらの取組みに際しては、当行の有する情報・ネットワーク・コンサルティング機能等を活用し、積極的な支援活動を実施します。
- (2) 各営業店では、お客さまへの継続的な訪問活動を通じ、財務面のみならず、技術力・販売力・将来性といった数値では把握できない要因も含めたお客さまの現状や問題点に対する理解を深め、そのうえでお客さまの特性に合わせた支援活動を行います。
- (3) 本部では、「審査部 審査業務室」が経営改善支援の専門部署として、営業店の支援活動をサポートします。より積極的かつ効果的な支援活動を実施するため、審査業務室内に「改善サポート班」および「経営支援班」を設置し、お客さまの経営全般のニーズに則した支援体制を整備すると共に、営業店の指導・監督を強化してまいります。
- (4) 行内研修やセミナー等を通じ、行員のコンサルティング能力・目利き能力の向上に努めてまいります。

2. 審査部 改善サポート班の役割

- (1) 営業店におけるお客さまへの支援活動が適切に実施されるよう、改善サポート班の担当者が定期的に営業店を訪問し指導・監督を行います。改善サポート班と営業店が一体となって経営改善への早期着手と着実な実行を支援することで、お客さまの業績改善と自立的存続をサポートします。
- (2) お客さまの経営改善進捗状況によって、より専門的な改善指導、または外部機関（中小企業再生支援協議会等）との連携が必要とされるケース等においては、改善サポート班の担当者が直接お客さまと面談させていただき、迅速かつ効果的な対応を行います。
- (3) 金融円滑化統括責任者を通じて、経営改善支援への活動状況を取締役会等に報告します。

3. 審査部 経営支援班の役割

- (1) お取引の規模等に応じて経営支援班の担当先とさせていただくお客さまについては、経営支援班が中心となって、迅速かつ適切な支援活動を行います。
- (2) お客さまが抱える課題解決のため、経営支援班の担当者が直接お客さまと面談させていただくと共に、経営コンサルタントの活用や外部機関（企業再生支援機構、整理回収機構、中小企業再生支援協議会等）との連携により、最適な再生手法を検討・活用し、事業再生に取り組んでまいります。

以 上

第5 法第4条に基づく措置の実施状況

株式会社 群馬銀行

(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]

(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	24,576	84,974	162,015	227,309	301,734	368,430	432,561	488,990	554,106	609,707	669,634	733,791				
うち、実行に係る 貸付債権の額	9,731	68,942	140,707	205,614	273,629	337,479	401,611	458,558	521,041	575,460	637,215	698,193				
うち、謝絶に係る 貸付債権の額	96	603	1,934	2,765	4,366	5,260	8,678	9,240	10,014	10,125	10,340	10,613				
うち、審査中の 貸付債権の額	14,089	11,469	12,415	10,263	13,839	15,057	9,129	6,472	7,459	7,482	4,843	6,939				
うち、取下げに係る 貸付債権の額	656	3,957	6,956	8,663	9,899	10,633	13,141	14,719	15,590	16,638	17,234	18,044				

(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]

(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	1,195	4,281	7,273	10,145	13,084	16,350	19,282	21,996	25,006	27,785	30,662	33,644				
うち、実行に係る 貸付債権の数	469	3,363	6,203	8,982	11,778	14,903	17,807	20,450	23,386	26,076	28,941	31,819				
うち、謝絶に係る 貸付債権の数	1	26	113	152	221	261	308	339	374	388	405	418				
うち、審査中の 貸付債権の数	692	674	578	527	521	565	431	415	393	403	358	401				
うち、取下げに係る 貸付債権の数	33	218	379	484	564	621	736	792	853	918	958	1,006				

第6 法第5条に基づく措置の実施状況

株式会社 群馬銀行

(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〕

(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	2,152	6,196	9,312	11,640	14,072	16,257	18,521	20,523	22,077	23,781	25,837	27,259				
うち、実行に係る 貸付債権の額	234	2,292	4,514	6,873	8,565	10,514	12,326	14,485	15,530	16,958	18,556	20,114				
うち、謝絶に係る 貸付債権の額	18	355	1,139	1,387	1,507	1,780	1,929	2,093	2,182	2,277	2,389	2,540				
うち、審査中の 貸付債権の額	1,756	2,339	1,504	805	1,189	849	985	396	643	701	920	455				
うち、取下げに係る 貸付債権の額	144	1,210	2,154	2,573	2,809	3,113	3,279	3,547	3,721	3,843	3,971	4,148				

(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〕

(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	169	505	762	982	1,194	1,379	1,580	1,746	1,866	2,003	2,171	2,297				
うち、実行に係る 貸付債権の数	15	187	372	583	728	902	1,060	1,242	1,322	1,429	1,552	1,691				
うち、謝絶に係る 貸付債権の数	1	32	93	115	126	146	156	170	180	191	201	212				
うち、審査中の 貸付債権の数	140	181	120	73	108	72	87	34	53	61	80	44				
うち、取下げに係る 貸付債権の数	13	105	177	211	232	259	277	300	311	322	338	350				