

金融円滑化に係る
金融検査指摘事例集

平成21年12月
金融庁検査局

<目次>

はじめに・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P. 1

I. 中小企業等に対する円滑な資金供給について

1. 新規融資の申込みや継続融資の要請に対する対応に
問題が認められる事例・・・・・・・・・・・・・・・・ P. 3
2. 貸出条件緩和要請に対する対応に問題が認められる事例・・ P. 6
3. 顧客説明等に問題が認められる事例・・・・・・・・ P. 7
4. コベンツ対応について問題が認められる事例・・・・・・・・ P. 12
- 5-1. 事業再生等への取組について問題が認められる事例・・ P. 13
- 5-2. 事業再生等への取組について評価できる事例・・・・・・・・ P. 14
6. 謝絶記録等に問題が認められる事例・・・・・・・・ P. 18

II. 住宅ローンに対する円滑な資金供給について

1. 新規融資の申込みに対する対応に問題が認められる事例・・ P. 20
2. 貸出条件緩和要請に対する対応に問題が認められる事例・・ P. 20
3. 謝絶記録等に問題が認められる事例・・・・・・・・ P. 22

はじめに

金融庁は、金融行政の透明性・予測可能性を更に向上させるとともに、金融機関の自己責任原則に基づく内部管理態勢の強化等を促す観点から、金融検査指摘事例集を毎年1回作成・公表してきたところであり、平成20検査事務年度については、本年7月に公表している。

今般、中小企業金融円滑化法（注1）が施行され、金融機関における円滑な金融仲介機能の発揮が強く期待されている状況等を踏まえ、金融機関の自律的な態勢強化等を促す観点から、平成21年度版においては、年次の指摘事例集に先立ち、金融円滑化の事例について早急に取りまとめ公表することとした。なお、今回の公表は、「アクションプランⅡ」（注2）における「検査指摘事例集の年2回公表への取り組み」にも沿うものである。

金融庁は、平成21年4月以降、金融仲介機能が十分に発揮されているかを検証するため、主要行を対象に「金融円滑化のための集中検査」を実施し、また、同時期に地域金融機関等に対して実施した通常検査においても、同様の観点から検証を行ったところである。今回掲載した指摘事例（43事例）は、この集中検査等のうち、10月末までに検査結果通知がなされたもの（注3）において認められた事例の中から選定している。

（注1）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
（平成21年12月4日施行）

（注2）「金融検査におけるベター・レギュレーションに向けた取り組み（アクションプランⅡ）」（平成21年5月公表）

（注3）検査対象先及び立入検査期間

検査対象先：主要行9行、地域銀行21行、信用金庫17庫、
信用組合6先、その他3先、計56機関

立入検査期間：平成21年4月から7月末まで

今回の指摘事例は、以下の9類型に区分されている。

I. 中小企業等に対する円滑な資金供給について

1. 新規融資の申込みや継続融資の要請に対する対応に問題が認められる事例（7事例）
2. 貸出条件緩和要請に対する対応に問題が認められる事例（3事例）

3. 顧客説明等に問題が認められる事例（10 事例）
4. コベナント対応について問題が認められる事例（3 事例）
5. 事業再生等への取組について問題が認められる事例（2 事例）、評価できる事例（9 事例）
6. 謝絶記録等に問題が認められる事例（3 事例）

II. 住宅ローンに対する円滑な資金供給について

1. 新規融資の申込みに対する対応に問題が認められる事例（1 事例）
2. 貸出条件緩和要請に対する対応に問題が認められる事例（3 事例）
3. 謝絶記録等に問題が認められる事例（2 事例）

金融円滑化に係る金融検査指摘事例集においては、金融機関の規模・特性により指摘事例の傾向が異なることを踏まえ、預金等受入金融機関について、事例毎に、「主要行等」、「地域銀行」、「信用金庫及び信用組合」の3つのカテゴリーを示している。ただし、金融機関の自主的・持続的な経営改善に結びつけるためには、これらのカテゴリーにとらわれずに参照することが有益であると考えます。

なお、中小企業金融円滑化法の施行に併せて、今般、金融検査マニュアルを改定し、金融円滑化編を新設した。本金融円滑化編においては、本事例集に掲載していない着眼点（注4）も取り上げられている。このため、各金融機関においては、本事例集に加え、本マニュアル等も参考にしつつ、金融円滑化に向けた自律的な態勢強化等に努めることが期待される。

（注4）本事例集には掲載していないものの、改定金融検査マニュアルにおいて取り上げられている着眼点の例

- ・ 貸出条件の変更等の履歴があることのみをもって、新規融資等の相談・申込みを謝絶していないか。
- ・ 過度に厳しい不動産担保の処分可能見込額のみを根拠として、融資を謝絶又は減額していないか。
- ・ 短期貸付の更新継続をしている貸付金について、更なる借換えを行えば貸出条件緩和債権に該当する場合、安易に顧客の要望を謝絶することなく、適切に経営改善計画等の策定支援等を行っているか。
- ・ 住宅ローン債権を保証会社が代位弁済により取得する場合、保証会社が適切な回収を行うよう、指導・協議・要請等を行っているか。

I. 中小企業等に対する円滑な資金供給について

1. 新規融資の申込みや継続融資の要請に対する対応に問題が認められる事例

(1) 金融機関が、債務者からの継続融資要請に対して、債務者について実態把握を十分に行うことなく、融資期間の短縮等を求めている事例。

(業態等)

- ・ 主要行等

【検査結果】

審査担当役員は、金融円滑化に向けた取組を図るため、審査役や融資担当者のスキルアップを必須の課題とするなど、債務者の適切な実態把握を行える体制を早急に整備するよう、審査部門に指示している。

しかしながら、審査部門は、債務者からの継続融資要請に対して、債務者である企業と実質的に同一と認められるグループ会社等も併せて、債務者の実態を把握することなく、債務者単体の業況の悪化のみを踏まえた対応を営業店に指示するなど不適切な対応を行っている。

このため、営業店において、債務者に対し融資期間の短縮等を求めている事例が認められる。

(2) 金融機関が、債務者からの短期つなぎ資金の融資要請に対して、具体的な審査を行うことなく謝絶している事例。

(業態等)

- ・ 主要行等

【検査結果】

本部所管部は、取引先である中小企業の規模や業種にかかわらず、健全な資金需要に積極的に応えるよう営業店に指示しているほか、内部規程において、中小企業向け融資に係る与信判断の基本姿勢や留意点等を定めている。

また、営業店は、融資謝絶時において、融資謝絶管理簿を作成し、コンプライアンス統括部門に報告するとともに、同部門が分析等を行うこととしている。

しかしながら、本部所管部は営業店に対する同規程の周知及び指導の徹底が不足している上、コンプライアンス統括部門は営業店における顧客交渉内容の検証を十分に行っていない。

このため、営業店において、短期つなぎ資金の融資要請に対して、他行が応需している中、「資金繰り支援はメイン行（他行）が行う」とした、債務者との過去の口頭による合意を理由として、具体的な審査を行うことなく謝

絶している事例が認められる。

(3) 金融機関が、債務者の実態把握を十分に行わないまま、融資要請を謝絶したことから、苦情に至っている事例。

(業態等)

- ・ 主要行等

【検査結果】

審査部門は、営業店に対して、債務者の経営実態を十分に把握・検討した上で、融資判断を行うよう周知しているものの、同部門の営業店に対する具体的指導が不足している。

このため、営業店において、当行からのアプローチにより2か月前に手形貸付極度枠を設定した債務者について、その後、当該極度枠設定時に見込んでいた黒字決算予想に反して赤字になったことを理由として、今後の業績の回復見通しなどを十分に検討することなく、当該極度枠内の融資要請を二度に亘り謝絶し、苦情に至っている事例が認められる。

(4) 金融機関が、融資継続要請に対し、債務者の業況回復の可能性等を十分検討することなく、大幅な金利引き上げの提示を行ったことから解約に至っている事例。

(業態等)

- ・ 主要行等

【検査結果】

本部所管部は、債務者の信用リスクに応じて設定される基準金利について、個別債務者の業況など実態把握を踏まえ、取引の総合的な採算を考慮した柔軟かつ段階的な運用を行うこととしているが、営業店に対し、その運用に係る指導を徹底していない。

このため、営業店において、債務者（中堅・大企業）からの当座貸越の継続要請に際し、赤字である債務者から今期は黒字化見込みである旨の説明を受けたにもかかわらず、債務者の業況等を十分に検討することなく、機械的・画一的に基準金利を適用し、大幅な金利引き上げを提示したことから、当座貸越契約の解約に至っている事例が認められる。

(5) 金融機関が、債務者からの融資継続要請に対し、債務者の業況回復の可能性を十分検討することなく、債権回収を行っている事例。

(業態等)

- ・ 主要行等

【検査結果】

取締役会は、債務者に対する与信取引の妥当性や顧客説明の適切性の確保に向け、本部所管部に対して、営業店の顧客対応に係る問題点を把握・検証させ、経営陣が出席する経営委員会に報告させる態勢を十分に整備していない。

また、同部は、営業店での顧客対応にかかる問題点を十分に検証した上で、必要な指導を行っていない。

このため、営業店において、四半期決算が赤字となった債務者（中堅・大企業）からの融資の継続要請に対し、赤字決算のみを重視し、債務者の業況回復の可能性の検討を十分に行わないまま、短期間に大幅な金利引上交渉を行い、交渉不調後、債権回収を行った事例が認められる。

(6) 金融機関が、債務者の資金繰りへの影響を十分に把握しないまま、全預金口座の支払停止措置を実施し、苦情に至っている事例。

(業態等)

- ・ 主要行等

【検査結果】

取締役会は、中小企業向け貸出を重点ビジネスの一つに掲げた業務計画を策定している。また、与信管理部門が、「与信判断マニュアル」において、中小企業向け貸出に係る審査管理や顧客説明等の具体的な手続きを定めている。

しかしながら、同部門は、債権保全のための非拘束預金の支払停止措置を実施する際の判断基準等を同マニュアルに盛り込んでいない。

このため、営業店において、債務者の大口取引先が民事再生手続きを開始したことのみを理由に、債務者の資金繰りへの影響を把握しないまま、普通預金を含む全預金口座の支払停止措置を実施し、苦情に至っている事例が認められる。

(注) 非拘束預金：担保とされていない預金。

(7) 金融機関の営業店の担当者が、管理規程に反し、独断で融資謝絶を行っている等の事例。

(業態等)

- ・ 地域銀行

【検査結果】

取締役会は、「与信取引に係る顧客説明規程」を制定し、申込み時の対応や案件の進捗管理及び謝絶時の対応等を定め、遵守させることとしている。

また、本部所管部は、同規程を遵守させるため、管理規定等を定め営業店に周知し、指導することとしている。

しかしながら、同部は、営業店に対し、同管理規定等に定める融資謝絶に関する事務取扱（決裁手続等）の指導を徹底していない。

このため、営業店の担当者が、同管理規定等に反し、独断で融資謝絶を行っている事例や、融資謝絶の経緯を記録していない事例が認められる。

2. 貸出条件緩和要請に対する対応に問題が認められる事例

(1) 金融機関が、債務者からの貸出条件緩和要請に対し、中小企業の特性を踏まえた債務者の実態把握等を行うことなく、謝絶している事例。

(業態等)

- ・ 主要行等

【検査結果】

与信管理部門は、営業店に対し、債務者の経営実態や特性を十分に把握・検討した上で、貸出条件緩和要請に対応するよう周知しているものの、同部門の営業店に対する具体的な指導が不足している。

このため、営業店において、債務者（企業）の代表者からの借入や代表者資産の状況等といった中小企業の特性を踏まえた債務者の実態把握・分析を行うことなく、企業単体の債務償還年数が長いといった理由のみで、要請当日に債務者からの貸出条件緩和要請を謝絶している事例が認められる。

(2) 金融機関の営業店が、要管理先となる懸念のある債務者からの貸出条件緩和要請に対し、改善策等の助言等を行うことなく、金利引上げや追加担保を要請することにより要管理債権の発生を避けようとしたため、苦情に至っている事例。

(業態等)

- ・ 主要行等

【検査結果】

与信管理部門は、要管理先等のうち、当行メイン先など主体的に管理可能

な先を優先的に選定して再生計画を策定させ、同計画の進捗管理を行うこととしている。

しかしながら、同部門は、要管理先となる懸念のある債務者について、貸出条件緩和交渉時の留意点等（再建計画策定の是非等）を営業店に対して周知徹底していない。

このため、営業店において、債務者からの貸出条件緩和要請に対し、再建計画を含めた改善策等の助言等を行うことなく、金利引上げや追加担保を要請することにより要管理債権の発生を避けようとしたため、苦情に至っている事例が認められる。

(3) 金融機関が、当局による貸出条件緩和債権の要件見直しを受けた内部規程の改正を遅延したため、債務者からの貸出条件緩和の要請に対し、具体的な検討を行わないまま謝絶した事例。

(業態等)

- ・ 主要行等

【検査結果】

与信管理部門は、当局による貸出条件緩和債権の要件見直しを受けた態勢整備について、自己査定基準の改正を行った後、改正の趣旨などについてその周知を図っているものの、ビジネスローンについては、貸出条件緩和債権の要件見直しに係る内部規程の改正（他行の応諾を条件とする規程の緩和等）が約半年遅延した。

このため、同規程の改正が遅延している間において、営業店が、ビジネスローンの貸出条件緩和要請に対し、他行の応諾が確認できないことから、具体的な検討を行わないまま謝絶したため、延滞を発生させている事例が認められる。

(注) ビジネスローン：定量的なスコアリングに基づき審査を簡易に行う中小企業等向け無担保融資。

3. 顧客説明等に問題が認められる事例

(1) 金融機関の営業店において、経営実態に係る十分な検討や、繰上返済違約金に係る事前説明が行われておらず、苦情に至っている事例。

(業態等)

- ・ 主要行等

【検査結果】

本部所管部は、内部規程等において、融資謝絶を含めた与信取引における債務者の理解と納得感を得るための説明の徹底を定めている。また、営業店

に対して、取引交渉記録のデータベース登録や、謝絶記録の作成を義務づけ、同部が検証を行うとともに、検証結果等を踏まえた指導を行うこととしている。

しかしながら、同部は、取引交渉記録及び謝絶記録に基づく債務者への説明等の検証や、好事例・トラブル事例を基にした営業店への指導を徹底していない。また、内部規程等において、謝絶記録の作成対象とする取引を明確に定めていない。

このため、債務者（中堅・大企業）からの融資要請等への対応において、以下のような事例が認められる。

- ・ 営業店において、運転資金の融資要請に対して、債務者の経営実態を踏まえた具体的な検討を行うことなく、合理的な理由も説明せずに謝絶したため、苦情に至っている事例。
- ・ 営業店において、債務者からの当行既存ローンの担保解除要請に対し、承認するための条件として相当額の繰上返済違約金が発生することを事前に説明していなかったにもかかわらず、違約金を要求したため、苦情に至っている事例。

(2) 金融機関が、貸出条件緩和に応じるための前提条件を債務者に対し事前に説明しなかったことから、苦情に至っている事例。

(業態等)

- ・ 主要行等

【検査結果】

取締役会は、事業計画において、「中小企業向け与信の管理強化と円滑な資金供給の両立」を掲げるとともに、顧客説明の基本原則として、「貸出条件緩和要請に至る経緯や資金需要等顧客の話を良く聞き、親身に相談に乗ること」などを掲げ、その推進・指導を法人担当部門に行わせる態勢としている。

しかしながら、同部門は、同原則を踏まえた営業店指導を十分に行っていない。

このため、営業店において、約定返済額を軽減する貸出条件緩和要請について、最終返済期限の繰上げが要請に応じるための条件となることを、債務者に対して、契約直前まで説明しなかったことから、苦情に至っている事例が認められる。

(3) 金融機関が、債務者に対し、案件の検討状況の説明を適切に行わないまま、過去の決算数値を理由に謝絶したため、苦情に至っている事例。

(業態等)

- ・ 主要行等

【検査結果】

法人担当部門は、顧客説明時の留意点や債務者の実態把握などの与信審査管理について、営業店に対する指導を十分に行っていない。

このため、営業店において、過去に謝絶した融資の再要請の審査にあたり、新たな事業計画など必要となる資料を債務者から徴求していないなど、不十分な進捗管理のため、検討が長期化した。この間、債務者に対し検討状況の説明を適切に行わなかったため、債務者は他の調達手段を検討する機会を逸した上、結局、営業店が、過去の決算数値のみを理由として謝絶したため、苦情に至っている事例が認められる。

(4) 金融機関が、融資申込みについて、市場動向が不透明な特定業種であることのみを理由に謝絶している事例や、取下稟議書を作成していない事例。

(業態等)

- ・ 地域銀行

【検査結果】

審査部門は、融資申込みを謝絶・取り下げする場合、「融資申込謝絶・取下稟議書」を営業店にて作成させた上、同部門で融資謝絶の適切性を検証することとしている。

しかしながら、審査部門は、当該案件の謝絶説明の適切性について検証し、必要な指導を行っていない。

このため、営業店において、正常先である債務者からの融資の要請に際し、市場動向に不透明感が強い特定業種であることのみを理由に謝絶している事例が認められる。また、営業店は、融資申込みの謝絶・取り下げのあった案件について、「融資申込謝絶・取下稟議書」を作成していない事例が認められる。

(5) 金融機関の営業店が、管理規程に反し、具体的な説明を十分に行うことなく融資申込みを謝絶している事例。

(業態等)

- ・ 地域銀行

【検査結果】

取締役会は、顧客への説明態勢等に関する管理方針を制定した上で、審査部門に営業店を指導するための詳細な内部規程（融資説明マニュアル）を策定させるなど、態勢整備に取り組んでいるとしている。

しかしながら、同部門は、営業店に対し同規程に基づいた指導を徹底して

いない。

このため、営業店において、同規程に反し、「総合的判断」や「融資基準を満たしていない」などとして、具体的な説明を十分に行わずに、融資申込みを謝絶している事例が認められる。

(6) 金融機関が、個別プロジェクト(事業)に対する融資要請について、合理的な説明を行わないまま謝絶している事例。

(業態等)

- ・ 主要行等

【検査結果】

与信管理部門は、顧客説明の適切性について、営業店から「取引先交渉記録」の報告を受け、検証を行っている。

しかしながら、同部門は、要注意先以下の先や主力先を除く債務者（中堅・大企業）に対する説明の適切性について十分な指導を行っていない。

このため、営業店において、個別プロジェクト（事業）に対する融資要請について、プロジェクト自体の採算性やリスク特性などの十分な検討を行わず、合理的な説明も行わないまま、謝絶している事例が認められる。

(7) 金融機関が、緊急保証制度融資について、個別の保証付貸出の信用リスクを十分に検討することなく、一律的な金利を適用している事例。

(業態等)

- ・ 主要行等

【検査結果】

取締役会は、中小企業向け貸出の取組について、信用保証協会保証付貸出の推進を掲げているが、融資企画部門は、営業店に対し、緊急保証制度の趣旨を踏まえたきめの細かい金利設定を行うよう、周知徹底していない。

このため、営業店において、緊急保証制度を利用した融資について、個別の保証付貸出の信用リスクを十分にきめ細かく検討することなく、一律的な金利を適用している事例が認められる。

(8) 金融機関が、借入希望日の直前になってこれまで適用していた金利を大幅に上回る金利を提示し、債務者に応諾を余儀なくさせている事例。

(業態等)

- ・ 主要行等

【検査結果】

与信管理部門は、営業店に対し、顧客の実態把握を十分に行い、与信謝絶や条件変更交渉にあたっては、時間的余裕を持った丁寧な顧客説明を行うよう指示・徹底している。

しかしながら、与信管理部門及び営業店において、融資案件の進捗管理を
チェックする態勢を十分に整えていない。

このため、営業店において、これまで適用していた金利を大幅に上回る金
利を借入希望日の直前になって債務者に提示し、債務者に応諾を余儀なくさ
せている事例が認められる。

**(9) 金融機関は、貸出実行日の直前になって、債務者に対し定期預金担保の
差入を求めたため、苦情に至っている事例。**

(業態等)

- ・ 主要行等

【検査結果】

審査部門は、営業店における中小企業向け融資に係る与信案件管理や与信
謝絶管理の状況について、そのフォローアップや指導を十分に行っていない。

このため、営業店において、恒例の賞与資金の融資申込みに対し、貸出実
行日（賞与支給日）の直前になって、応諾の条件として債務者に対し定期預
金担保の差入を求め、苦情に至っている事例が認められる。

**(10) 金融機関が、適切な与信管理を行わず、融資申込みに対する審査を長
期間放置したため、苦情に至っている事例。**

(業態等)

- ・ 主要行等

【検査結果】

与信管理部門及び審査部門は、「融資判断の手引き」等を策定し、与信案
件採り上げ時の進捗管理や謝絶時の対応等について定め、営業店に周知して
いる。

しかしながら、与信管理部門及び審査部門は、営業店に対し、正式に融資
申込み資料等を入手していない案件などについても進捗管理が必要である旨
を十分に周知徹底していない。

このため、営業店において、与信案件管理表への記載を漏らしているなど
適切な進捗管理を行っていない事例が認められ、中には、融資申込みに対す
る審査を長期間放置したため、苦情に至っている事例も認められる。

4. コベナンツ対応について問題が認められる事例

(注)コベナンツ：融資契約等において、借り手に対して一定の純資産の維持等、あらかじめ設定した条件の遵守を義務付ける条項。

(1) 金融機関が、軽微なコベナンツ抵触を理由に、金利引上げを要求している事例。

(業態等)

- ・ 主要行等

【検査結果】

本部所管部は、「中堅・大企業向けコベナンツ管理マニュアル」を制定し、案件受付時から期中管理、コベナンツ抵触時の対応に係る各部署の役割等を定めるなど、コベナンツに抵触した債務者に対応するための態勢整備に取り組むこととしている。

しかしながら、債務者による建設工事請負契約書の提出遅延という軽微なコベナンツ抵触が発生した際、同部は、これが必ずしも債務者の信用力に大きな影響を与えるものではないと判断していながら、十分な根拠のない金利引上げを要求している事例が認められる。

(2) 金融機関が、他行メインのシンジケート・ローンがコベナンツに抵触した際に、金融機関が債務者の実態を十分に把握しないまま不利益条項の適用免除要請を謝絶し、他行に肩代わりをさせている事例。

(業態等)

- ・ 主要行等

【検査結果】

本部所管部は、他行メインのシンジケート・ローンについて、債務超過を原因とする外部格付の低下により、コベナンツに抵触した債務者（中堅・大企業）からコベナンツ抵触に係る不利益条項の適用免除を要請され、これについては、エージェントを含めた他の金融機関は同要請を支持している。

しかしながら、同部において、要管理債権が発生することを避けるための金利の引上げや担保による貸出金の保全率アップの要求を行い、債務者がこれを了承しなかったことを理由に当該不利益条項の適用免除を謝絶し、他行に肩代わりさせている事例が認められる。

(注)シンジケート・ローン：複数の金融機関がまとまり、金利や返済期間などの条件を同一にして企業に貸出すローン

(注)エージェント：シンジケート・ローン契約の契約状況の管理や元利金の支払いなどの事務を行う金融機関

(3) 金融機関が、コベナンツへの抵触に関する同意要請について、債務者の資金繰りを含めた実態把握が不十分なまま謝絶している事例。

(業態等)

- ・ 主要行等

【検査結果】

企画部門は、コベナンツ付中堅・大企業向け融資について、コベナンツに抵触した場合、その重要度に応じて審査部門と協議するなどの取扱いを通達に定めている。また、金融円滑化の観点から、「与信取引における取引対応上の留意事項」を作成し、本部所管部の融資担当者への周知を図っている。

しかしながら、企画部門は、同融資担当者への周知徹底が不十分であり融資謝絶に関するルールも抽象的で不明確なものとなっている。

このため、本部所管部において、債務者からのコベナンツへの抵触(シンジケート・ローン担保対象物件の同ローンに關与しない第三者への担保提供)に関する同意要請について、債務者の事業からのキャッシュフロー等の実態把握を十分行わないまま、保全不足を理由に、謝絶している事例が認められる。

5-1. 事業再生等への取組について問題が認められる事例

(1) 金融機関が、中小企業を従前から継続的に支援先に選定していながら、経営改善計画等を策定させていない先が認められるなど、改善に向けた取組が不十分な事例。

(業態等)

- ・ 信用金庫・信用組合

【検査結果】

融資部門は、中小企業再生支援先について、債務者が作成する経営改善計画や経営上の問題点の解消策等について、必要な助言・指導を行うことを営業店の経営支援担当者に対して指示している。

しかしながら、同部門は、営業店に対し、十分な指導を行っていない。

このため、営業店において、従前から継続的に支援先に選定していながら必要な助言・指導を行うための面談等を実施しておらず、経営改善計画や収支改善計画等の作成等に至っていない事例が認められる。

(2) 金融機関が、支援先に対する、選定基準を明確に定めていないほか、支援先の実態を踏まえた適切な指導等を行っていない事例。

(業態等)

- ・ 地域銀行

【検査結果】

経営会議は、重点先（主要法人先、戦略的ターゲット先）のうちから経営改善支援先を選定し、融資部門に対し、選定した経営改善支援先の経営改善指導を営業店を通じ行うよう指示している。

しかしながら、同会議は、経営改善支援先の一部に「回収策検討先」を含めているほか、同部門は、営業店に対し債務者の実態把握を踏まえた適切な指導を行っていない。

この結果、経営改善に至らず、債務者区分が下方遷移しているなど、事業再生に向けた取組が不十分となっている事例が認められる。

5-2. 事業再生等への取組について評価できる事例

(1) 金融機関が、債務者支援のために、企業支援担当部門と営業店が一体となった支援態勢を整備している事例。

(業態等)

- ・ 地域銀行

【検査結果】

取締役会は、経営計画において、「地域社会の発展に貢献していく」ことを基本方針に掲げている。また、債務者の経営改善支援のために内部規程を定め、対象先を選定し、企業支援担当部門と営業店が一体となった経営改善指導を行う態勢を整備している。

この結果、企業支援担当部門と営業店において、資金繰りが逼迫している地元企業に対して、DDS（デット・デット・スワップ）を活用している。また、金利引下げ支援や中小企業再生支援協議会と協調した支援等を行った結果、業況が改善したため、債務者区分が上方遷移した事例が認められる。

(注) DDS：デット・デット・スワップ。債務者に対して有する既存の債権の返済を後順位にすることで、財務状態を改善し、再建可能性等を高めるもの。

(2) 金融機関が、事業再建計画の実施状況をフォローアップする態勢等を構築した結果、債務者区分の上方遷移件数が目標を上回った事例。

(業態等)

- ・ 地域銀行

【検査結果】

取締役会は、「中小企業・取引の推進」を業務運営計画に掲げ、中小企業向け貸出推進のための「タスクフォース」に対し臨店指導や、本部職員に対し渉外支援などを実施させ、貸出金の増強を目的とした取組を展開している。既存の貸出金の条件緩和への柔軟な対応や緊急保証制度の活用についても積極的に取り組むよう周知徹底する態勢としている。

また、取締役会は、経営改善・事業再生支援への取組について、営業店指導強化のための特別チームを組成するとともに、融資部門内に経営改善室を設置し、営業店と連携して実現性の高い事業再建計画の策定支援とその後のフォローアップを行う態勢としている。さらに、支援先数を増加させるため、取組態勢を強化したことから、債務者区分の上方遷移件数が目標を上回る成果を挙げている事例が認められる。

(3) 金融機関が、外部コンサルティングの導入等を促した結果、債務者区分が上方遷移した事例や、赤字事業からの撤退等を促した結果、債務者の収益が改善し、雇用の維持に貢献した事例。

(業態等)

- ・ 地域銀行

【検査結果】

取締役会は、地元企業に対する円滑な資金の供給や、地元企業及び農業関連産業の支援のために積極的にビジネスマッチングなどに取り組んでいる。

この結果、大手企業とのビジネスマッチングが成約している事例が認められる。その他、事業再生に向けた取組に関して、以下のような事例も認められる。

- ・ 融資部門が、採算軽視の受注活動等により業況が悪化した債務者について、外部コンサルティングの導入を促し、当該債務者ととともに中小企業再生支援協議会を活用し生産工程管理の見直しなどによる収益の改善に取り組んだことから、債務者区分が上方遷移している事例。
- ・ 融資部門が、関係会社への資金流出等から業況が悪化した債務者に対し、資金流出の要因であった赤字事業からの撤退及び工事原価の削減等を促し、緊急保証制度の活用等により資金繰りの安定化を図った結果、収益が改善し、雇用の維持に貢献した事例。

(4) 金融機関が、債務超過に陥っていた卸売業者に対して、DDSを活用した経営支援等を行った結果、債務者区分が上方遷移した事例。

(業態等)

- ・ 地域銀行

【検査結果】

取締役会は、経営計画において、新規開拓への取組強化や既存先シェアの引上げ等を基本施策に掲げ、貸出残高や貸出先数の増加を図るため、営業推進部門に融資開拓の専担チームを組成している。また、再生支援先に対して経営指導や経営改善計画書の作成支援等を行う態勢としている。

こうした中、営業推進部門は、売上の減少や売掛債権の管理に問題があり、債務超過に陥っていた卸売業者に対して、DDSを活用した経営支援を行い、販売先の分散化等を指導した結果、債務超過が解消し、債務者区分が上方遷移した事例が認められる。

(5) 金融機関が、中小企業向け融資について、独自の事業支援ローンを導入し、債務の一本化に寄与している事例。

(業態等)

- ・ 信用金庫・信用組合

【検査結果】

理事会は、経営計画において地域密着型金融の機能強化を掲げ、積極的な中小企業金融の円滑化に取り組んでいる。

このため、営業部門において、年末年始及び年度末に中小企業金融円滑化の相談窓口を全営業店に設置しており、また、債務者が債務の一本化等を容易に図ることができる独自の事業支援ローンを導入するなど、金融円滑化への取組を強化している事例が認められる。

(6) 金融機関が、地場産業への影響等を考慮の上、支援先として選定した先について、スポンサーの選定、会社分割によるスキームにより事業再生に取り組んだ結果、債務者区分が上方遷移した事例。

(業態等)

- ・ 地域銀行

【検査結果】

取締役会は、経営計画において、「地域の活力を引き出す」ことを目標とし、中小企業者向け貸出金の維持・増強、ビジネスマッチング及び新しい農業・林業・福祉事業の構築支援に取り組んでいる。

こうした取組を通じ、取締役会は、中小企業の事業再生に積極的に取り組んでおり、そうした中、個々の旅館の再生にとどまらない、温泉街全体の再生を図るという観点から、温泉街への影響等を考慮し優先度の高い支援先として老舗旅館を選定している。その上で、同旅館について、再生計画の策定

を支援し、同温泉街の他の旅館との協調、雇用及び仕入れ先等との関係維持を条件にスポンサーを選定し、会社分割のスキームにより事業再生に取り組んだ結果、債務者区分が上方遷移した事例が認められる。

(7) 金融機関が、売上減少のため経営支援先となった者に対し、中小企業再生支援協議会等と協力して新規販売先の紹介等を行い、債務者の経営改善につながった事例。

(業態等)

- ・ 地域銀行

【検査結果】

取締役会は、経営計画において「地元企業の育成・支援の強化」等を掲げ、与信部門内に専担者を配置し、支援先に対する多様な支援策の検討を行うなど事業再生・経営改善支援に取り組んでいる。

この結果、海外進出のための多額な投入資金が回収不能となり、また、売上減少により資金繰りが逼迫していた木製品製造業者（経営支援先）について、中小企業再生支援協議会と協力し、海外事業撤退等への助言、新規販売先の紹介、産学官連携により地場産業育成の取組を行っている大学とのビジネスマッチングを行い、経営の改善につながった事例が認められる。

(8) 金融機関が、事業再生に向けた進捗管理・フォローアップなどを行った結果、債務者区分の上方遷移が多数認められる事例。

(業態等)

- ・ 地域銀行

【検査結果】

融資企画部は、同部内に企業支援室を設置し、本部・営業店に経営改善支援先を選別させるとともに、経営改善計画の進捗管理を行うための「経営改善計画検証表」を報告させ、その内容の検証を行うなどの取組を行っている。

この結果、企業支援室において、他行や取引先の支援体制を構築し、事業再生を行う上で障害となっていた他行の未払利息の減免を図り、実現可能性が高い再建計画の策定支援に取り組んでおり、債務者区分が上方遷移している事例が多数認められる。

(9) 金融機関が、地方公共交通機関等について、他の金融機関との協調により事業再生を成就させ、雇用維持に貢献した事例。

(業態等)

- ・ 主要行等

【検査結果】

企業再生を担当する部門は、担当取締役の指示の下、アクションプログラムを策定し、企業再生業務の強化のための問題点の洗出や対応策を定め、進捗状況を定期的に取り締役会に報告する態勢を構築している。

この結果、同部門において、地方公共交通機関等（中堅・大企業）について、他の金融機関に協調を呼びかけ、再生の取組を成就させ、雇用維持に貢献した事例が認められる。

6. 謝絶記録等に問題が認められる事例

(1) 金融機関が、内部規程等において、謝絶記録の作成対象を明確に定めず、また、営業店に対し、取引交渉記録の作成についての研修・指導を十分に行っていないため、記録を作成していない事例。

(業態等)

- ・ 主要行等

【検査結果】

本部所管部は、融資謝絶を含めた与信取引における中小企業の理解と納得感を得るための説明の徹底を掲げた内部規程等を策定し、営業店に周知している。また、同部は、営業店に対して、謝絶記録簿や取引交渉記録の作成を義務付け、同部が検証を行い、指導を行うこととしている。

しかしながら、同部は、内部規程等において、謝絶記録の作成対象とする取引として継続案件が含まれることを明確に定めていない。また、取引交渉記録の作成についての研修や指導を十分に行っていない。

このため、営業店において、手形貸付や当座貸越の継続要請に対する謝絶記録を作成していない事例や、取引交渉記録を作成していない事例が認められる。

(2) 金融機関が、融資謝絶時のルールの遵守状況等をモニタリング等を行う態勢を整備していないため、謝絶時の説明内容の記録を作成していない事例。

(業態等)

- ・ 主要行等

【検査結果】

本部所管部は、謝絶時の適切な顧客説明をより一層徹底していく観点から、謝絶記録の作成に係る規程を定め、謝絶の定義や記録の作成基準を明確化したほか、営業店に周知徹底を図るなど態勢整備に取り組むこととしている。

しかしながら、同部は、債務者（中堅・大企業）に対する融資謝絶時のルールの遵守状況等をモニタリングし、必要な周知徹底等を行う態勢を整備していないため、営業店において、債務者に対する謝絶・回収時の説明内容の記録を作成していない事例が認められる。

(3) 融資管理部門が、営業店に対し、謝絶記録の作成を十分に徹底しなかったため、融資申込みから謝絶に至るまで長期間を要しているにもかかわらず、交渉記録を作成していない事例。

(業態等)

- ・ 信用金庫・信用組合

【検査結果】

融資管理部門は、監査部監査において、融資謝絶時の謝絶記録の未作成などの不備が認められ、指摘を受けた。

しかしながら、同部門は、営業店に対し、融資申込みを受けてから否決に至るまでの経緯の記録作成を十分に徹底していない。

このため、同営業店において、融資申込みから謝絶に至るまで長期間を要しているにもかかわらず、その交渉経緯を記録しておらず、事後的な検証ができない事例が多数認められる。

Ⅱ. 住宅ローンに対する円滑な資金供給について

1. 新規融資の申込みに対する対応に問題が認められる事例

金融機関が、営業担当者に与信取引規程の周知徹底を十分に行っていないため、新規融資の申込みに対して、顧客の年齢や収入等が審査基準に適合するかどうか十分な検討を行わないまま謝絶している事例。

(業態等)

- ・ 主要行等

【検査結果】

与信企画部門等は、与信取引規程を定め、申込み内容を営業日誌等に記載し、意見等を付して部店長に報告することや、個人的な見解に基づく対応を行うことがないよう明確化している。

しかしながら、与信管理部門等は、当該規程において「申込み」の定義を明確にしていないほか、当該規程の遵守についての周知徹底を十分に行っていない。

このため、営業担当者が、提携している不動産会社を通じて受けた融資申込みの打診に対して、融資の申込みと扱うことなく、顧客の年齢や収入等が審査基準に適合するかどうか十分な検討を行わないまま、個人的な判断で「総合的に判断して難しい」と謝絶したため、顧客が住宅ローンの申込みを取り下げている事例が認められる。

2. 貸出条件緩和要請に対する対応に問題が認められる事例

(1) 金融機関が、債務者からの貸出条件緩和要請に対して、諾否判断の具体的な基準を設けていないため、債務者の状況を十分把握しないまま、条件緩和要請を謝絶している事例。

(業態等)

- ・ 主要行等

【検査結果】

本部所管部は、「貸出条件緩和については安易に受け入れることを不可」と規程に定めているほか、条件緩和の諾否判断に係る具体的な基準を設けていない。また、当行が住宅ローンの申込みの受付事務を委託しているA社に、事務委託契約に定めがないにもかかわらず、貸出条件緩和の諾否の判断

を行わせている。

このため、同部において、貸出条件緩和要請に対するA社の判断に納得できない債務者から照会を受けた際に、「条件緩和を行うための制度がない」と事実と反する説明を行い、要請を謝絶している事例が認められる。

(2) 金融機関が、債務者からの貸出条件緩和要請に対して、不適切な説明を行い、債務者が貸出条件緩和要請を取り下げている事例。

(業態等)

- ・ 主要行等

【検査結果】

取締役会は、個人顧客に対する金融円滑化は重要な社会的役割であるとし、個人部門内に設置した「プロジェクトチーム」で貸出条件緩和案件の集中管理を行わせ、謝絶時の説明等について営業店を指導させる態勢としている。

しかしながら、同チームは、営業店に対して、適切な指導を十分に行っていない。

このため、営業店において、債務者から、収入の減少や解雇等の事由により再度の貸出条件緩和要請を受けた際に、「貸出条件緩和の応諾は1回限り」といった不適切な説明を行った結果、債務者が貸出条件緩和要請を取り下げている事例が認められる。

(3) 金融機関が、貸出条件緩和要請について、諾否判断の基準や事務手続を明確化していないため、債務者の返済財源などを十分に把握しないまま、申出を謝絶している事例。

(業態等)

- ・ 主要行等

【検査結果】

取締役会は、事業計画を踏まえ、住宅ローンを中心とする個人ローンを重点ビジネスの一つと掲げ、その推進を図るため、所管部門として住宅ローン管理部門を設置するなど、態勢整備を図ることとしている。

しかしながら、住宅ローン管理部門は、貸出条件緩和要請について、諾否判断の基準や事務手続を明確化しておらず、受付部門毎の対応に任せていた。

このため、営業店において、債務者の返済財源などを十分に把握しないまま、債務者からの期限延長の要請を謝絶している事例が認められる。

3. 謝絶記録等に問題が認められる事例

(1) 金融機関の営業店が、個人ローンの融資謝絶記録簿を適切に記録・管理していない事例。

(業態等)

- ・ 信用金庫・信用組合

【検査結果】

審査部門は、融資の申込みに対する対応状況について、融資謝絶記録簿により営業店に報告を求め、謝絶理由や顧客への説明・対応等に問題がないか検証し、指導することとしているが、個人ローンについて、金額が少額であり、謝絶時の顧客への影響が小さいとの判断から、同記録簿を報告対象としていない。また、同部門は、個人ローンについて、顧客説明・対応等の検証も行っていない。

このため、営業店において、個人ローンの融資謝絶記録簿を適切に記録・管理していない事例が認められる。

(2) 審査部門等が、営業店に対し融資謝絶記録に関する指導を徹底していないため、営業店において、新規借入申込み等に対する謝絶理由等が記録されていない事例。

(業態等)

- ・ 地域銀行

【検査結果】

取締役会は、経営計画において、個人ローンの積極的推進を掲げ、特に住宅ローンを推進するため、所管部門である審査部門及び営業開発部門に営業店を指導させるほか、顧客のターゲットを絞り込むための「営業支援システム」を導入するなど、積極的に取り組んでいる。

しかしながら、審査部門及び営業開発部門は、営業店に対し、融資謝絶記録に関する指導を徹底していないため、営業店において、住宅ローンの新規借入申込み等に対する謝絶理由や説明内容を記録していない事例が認められる。