

金融円滑化編チェックリスト

I. 経営陣による態勢の整備・確立状況

【検証ポイント】

- 健全な事業を営む顧客に対して必要な資金を円滑に供給していくことは、金融機関の最も重要な役割の一つである。金融機関には、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していくことが強く期待されている。
- 中小企業金融円滑化法においては、金融機関は、中小企業者（同法第4条第1項に規定する「中小企業者」をいう。以下同じ。）に対する信用供与については、当該中小企業者の特性及びその事業の状況を勘案しつつ、できる限り柔軟にこれを行うよう努めることや、中小企業者から事業資金に関する債務の弁済に係る負担の軽減に関する申込みや住宅資金借入者から住宅資金に関する債務の弁済に係る負担の軽減に関する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や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、できる限り債務の弁済に係る負担を軽減するために必要な措置を取るよう努めること等とされたところであり、同法の実効性確保の観点から検査においても金融機関の対応を検証する必要がある。
- 本チェックリストにおいて、「金融円滑化」とは、以下の①から⑥をいい、「金融円滑化管理」とは、金融機関が、適切なリスク管理の下、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という観点から、以下の①から⑥を達成するために必要となる管理をいう。
 - ① 中小企業金融円滑化法第6条に規定する必要な措置の確保
 - ② 金融機関が顧客の経営実態等を踏まえて、適切に新規融資や貸付条件の変更等を行うことの確保
 - ③ 金融機関が債務者の経営実態等を踏まえて、経営相談・経営指導及び経営改善に関する支援を行うことの確保
 - ④ 与信取引（貸付契約及びこれに伴う担保・保証契約）に関し、顧客に対する説明が適切かつ十分に行われることの確保
 - ⑤ 顧客からの与信取引に係る問い合わせ、相談、要望及び苦情への対応が適切に実施されることの確保
 - ⑥ 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金融機関において判断した事項が適切になされることの確保
- 金融機関における金融円滑化管理態勢の整備・確立は、金融機関の業務の健全性及び適切性の観点から極めて重要であり、経営陣には、金融円滑化管理態勢の整備・確立を自ら率先して行う役割と責任がある。
- 検査官は、経営陣が、①方針の策定、②内部規程・組織体制の整備、③評価・改善態勢の整備をそれぞれ適切に行っているかといった観点から、金融円滑化管理態勢が有効に機能しているか否か、経営陣の役割と責任が適切に果たされているかをI. のチェック項目を活用して具体的に確認

する。

- ・ II. 以降のチェック項目の検証において問題点の発生が認められた場合、当該問題点がI. のいずれの要素の欠如又は不十分に起因して発生したものであるかを漏れなく検証し、双方向の議論を通じて確認する。
- ・ 検査官が認識した弱点・問題点を経営陣が認識していない場合には、特に、態勢が有効に機能していない可能性も含めて検証し、双方向の議論を通じて確認する。
- ・ 検査官は、前回検査における金融円滑化に関連する指摘事項のうち、軽微でない事項の改善状況について検証し、実効性ある改善策が策定され実行されているか否か確認する。

1. 方針の策定

①【取締役の役割・責任】

取締役は、金融円滑化が金融機関の信頼の維持、業務の健全性及び適切性の確保のため必要不可欠であることを十分に認識し、債務者に対する経営相談・経営指導及び債務者の経営改善支援を含め、金融円滑化を重視しているか。特に、自らの担当する業務に関し留意すべき金融円滑化を図る上での問題点を認識し、業務の適正な運営に万全を期しているか。

また、金融円滑化管理の担当取締役は、金融円滑化管理の重要性を十分に理解し、この理解に基づき当該金融機関の金融円滑化の状況を的確に認識し、適正な金融円滑化管理態勢の整備・確立に向けて、方針及び具体的な方策を検討しているか。

特に、金融円滑化管理の担当取締役は、金融機関が取引先企業に対する経営相談・経営指導及び経営改善に向けた取組みへの支援を積極的に行うことは、当該企業の経営改善を通じて自らの信用リスク削減に資するものであることを認識し、取引先企業に対する経営相談・経営指導及び経営改善に向けた取組みを積極的に支援する方針及び具体的な方策を検討しているか。

②【金融円滑化管理方針の整備・周知】

取締役会は、金融円滑化管理に関する方針（以下「金融円滑化管理方針」という。）を定め、組織全体に周知させているか。特に、以下の項目について明確に記載される等、適切なものとなっているか。¹ また、取締役会は、信用リスク管理方針や顧客保護等管理方針等が金融円滑化管理方針と整合性を確保するよう配慮しているか。

イ. 金融円滑化管理に関する担当取締役及び取締役会等の役割・責任

ロ. 新規融資や貸付条件の変更等の申込みに対する適切な審査（貸付条件の変更等を行った後の資金供給等に関する適切な審査を含む。）が行われることの確保

¹ 明確に記載されるべき項目を全て包含する統一的な金融円滑化管理方針を策定する必要はなく、金融円滑化管理を行う複数の部門等において定められる複数の方針等において、明確に記載されるべき項目が網羅的に定められていればよい。

- ハ. 債務者に対する経営相談・経営指導及び債務者の経営改善に向けた取組みに関する支援の適切性の確保
- ニ. 顧客の事業価値を適切に見極めるための能力の向上に関する方針
- ホ. 新規融資や貸付条件の変更等の相談・申込みに対する顧客説明の適切性・十分性の確保（融資謝絶時の対応の適切性・十分性の確保を含む。）
- ヘ. 新規融資や貸付条件の変更等の相談・申込みに対する顧客からの問い合わせ、相談、要望及び苦情への対応の適切性・十分性の確保
- ト. 中小企業金融円滑化法第6条で定める方針²
 - ・ 中小企業者・住宅資金借入者からの貸付条件の変更等の相談・申込みに対応することの確保
 - ・ 中小企業者から特定認証紛争解決手続（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をいう。以下「事業再生ADR手続」という。）の実施の依頼を受けた特定認証紛争解決事業者（同条第25項に規定する特定認証紛争解決事業者をいう。以下「事業再生ADR解決事業者」という。）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は、迅速な紛争解決のために当該依頼をするよう努めることの確保
 - ・ 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ことの確保
 - ・ 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、協力することの確保
 - ・ 中小企業者からの貸付条件の変更等の申込み、中小企業者に係る事業再生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が関係している場合には、当該者と緊密な連携を図ることの確保
 - ・ 住宅資金借入者からの貸付条件の変更等について、他の金融機関、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ことの確保

③【方針策定プロセスの見直し】

取締役会は、定期的に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・調査結果等を踏まえ、方針策定のプロセスの有効性を検証し、適時に見直しているか。

2. 内部規程・組織体制の整備

①【内部規程の整備・周知】

取締役会等は、金融円滑化管理方針に則り、金融円滑化管理に関する取決めを明

² 本項目と他の項目を独立して定める必要は必ずしもないことに注意する。

確に定めた内部規程（以下「金融円滑化管理規程」という。）を、金融円滑化管理態勢を整備・確立するための金融円滑化管理全般を統括する責任者（以下「金融円滑化管理責任者」という。）に策定させているか。³ 取締役会等は、金融円滑化管理規程についてリーガル・チェック等を経て、金融円滑化管理方針に合致することを確認した上で承認し、組織内に周知させているか。

②【金融円滑化管理責任者の設置及び権限の付与】

取締役会等は、金融円滑化管理方針及び金融円滑化管理規程に則り、金融円滑化管理責任者を設置し、その責任及び権限を明確化し適切な役割を担わせる態勢を整備しているか。また、金融円滑化管理責任者には、その業務に関し十分な知識及び経験を有する人員を充てているか。⁴

③【信用リスク管理部門及び顧客説明管理責任者等における金融円滑化管理態勢の整備】

(i) 取締役会等は、信用リスク管理部門や顧客説明管理責任者等、営業推進部門等を含む金融円滑化管理の必要性が存在する部門・部署・職員等に対し、遵守すべき内部規程・業務細則等を周知させ、遵守させる態勢を整備しているか。例えば、金融円滑化管理責任者に信用リスク管理部門や顧客説明管理責任者等、営業推進部門等が遵守すべき内部規程・業務細則等を特定させ、効果的な研修を定期的に行わせる等の具体的な施策を行うよう指示しているか。

(ii) 取締役会等は、金融円滑化管理責任者を通じ、信用リスク管理部門や顧客説明管理責任者等、営業推進部門等において、金融円滑化管理の実効性を確保する態勢を整備しているか。例えば、信用リスク管理部門や顧客説明管理責任者等、営業推進部門等に金融円滑化に関する担当者を配置し、金融円滑化管理責任者と連携させる等の工夫をしているか。⁵

④【外部委託先に対する金融円滑化の徹底】

取締役会等は、金融円滑化管理責任者を通じ、金融円滑化管理の必要性が存在する外部委託先⁶（以下本チェックリストにおいて単に「外部委託先」という。）において、金融円滑化管理の実効性を確保する態勢を整備しているか。

⑤【取締役会等への報告・承認態勢の整備】

³ 金融円滑化管理規程は、必ずしも一本化されていない場合や信用リスク管理規程等に統合されている場合もある。これらの形式にこだわらず、記載すべき事項が漏れなく明文化され、取締役会等の承認を受け、組織内に周知徹底され、金融円滑化の実効的な管理態勢が整備されているか否かを実証的に検証する。

⁴ 金融円滑化管理責任者が信用リスク管理部門等他の部門の職員（管理者を含む。）を兼務する場合には、業務の規模・特性に応じてその態勢が合理的か否か、専任の管理責任者を置く場合と比して金融円滑化の観点から同等の機能が確保されているかに留意して検証する。また、例えば、複数の金融円滑化管理責任者を配置して管理させる態勢もありうるが、その場合には、管理全般に係る責任を複数の金融円滑化管理責任者が連帯して負う方法や、複数の金融円滑化管理責任者のうち管理全般に係る責任を負う者を定める方法により責任の所在が明確となっているかを検証する。

⁵ 人員の配置及び権限の付与についての権限が取締役会等以外の部署・役職にある場合には、その部署・役職の性質に照らし、牽制機能が働く等合理的なものとなっているか。

⁶ 例えば、融資関連業務を委託しているコールセンターや銀行代理店など。

取締役会等は、報告事項及び承認事項を適切に設定した上で、金融円滑化管理責任者に、定期的に又は必要に応じて随時、取締役会等に対し状況を報告させ、又は承認を求めさせる態勢を整備しているか。特に、経営に重大な影響を与える、又は顧客の利益が著しく阻害される事案については、取締役会等に対し速やかに報告させる態勢を整備しているか。

⑥【監査役への報告態勢の整備】

取締役会は、監査役へ直接報告されるべき事項を特定した場合には、報告事項を適切に設定した上で金融円滑化管理責任者から直接報告を行わせる態勢を整備しているか。⁷

⑦【内部監査実施要領及び内部監査計画の策定】

取締役会等は、内部監査部門に、金融円滑化管理について監査すべき事項を適切に特定させ、内部監査の実施対象となる項目及び実施手順を定めた要領（以下「内部監査実施要領」という。）並びに内部監査計画を策定させた上で承認しているか。⁸

⑧【内部規程・組織体制の整備プロセスの見直し】

取締役会等は、定期的に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・調査結果等を踏まえ、内部規程・組織体制の整備プロセスの有効性を検証し、適時に見直しているか。

3. 評価・改善活動

(1) 分析・評価

①【金融円滑化管理の分析・評価】

取締役会等は、監査役監査、内部監査及び外部監査の結果、各種調査結果並びに各部門からの報告等全ての金融円滑化管理の状況に関する情報に基づき、債務者に対する経営相談・経営指導及び債務者の経営改善支援を含め、金融円滑化管理の状況を的確に分析し、金融円滑化管理の実効性の評価を行った上で、態勢上の弱点、問題点等改善すべき点の有無及びその内容を適切に検討するとともに、その原因を適切に検証しているか。また、必要な場合には、利害関係者以外の者によって構成された調査委員会等を設置する等、その原因究明については万全を期しているか。

②【分析・評価プロセスの見直し】

取締役会等は、定期的に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・調査結果等を踏まえ、分析・評価のプロセスの有効性を検証し、適時に見直しているか。

⁷ このことは、監査役が自ら報告を求めることを妨げるものではなく、監査役の権限及び活動を何ら制限するものではないことに留意する。

⁸ 内部監査計画についてはその基本事項について承認すれば足りる。

(2) 改善活動

①【改善の実施】

取締役会等は、上記3.(1)の分析・評価及び検証の結果に基づき、必要に応じて改善計画を策定しこれを実施する等の方法により、適時適切に当該問題点及び態勢上の弱点の改善を実施する態勢を整備しているか。

②【改善活動の進捗状況】

取締役会等は、改善の実施について、その進捗状況を定期的に又は必要に応じて随時、検証し、適時適切にフォローアップを図る態勢を整備しているか。

③【改善プロセスの見直し】

取締役会等は、定期的に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・調査結果等を踏まえ、改善プロセスの有効性を検証し、適時に見直しているか。

Ⅱ. 管理責任者による態勢の整備・確立状況

【検証ポイント】

- ・ 本章においては、金融円滑化管理責任者が果たすべき役割と負うべき責任について検査官が検証するためのチェック項目を記載している。
- ・ 本チェックリストにおいては、金融円滑化管理責任者が行うべき役割は広範囲にわたるため、金融円滑化管理責任者のみでは十分な確保を図ることができないと取締役会等が判断する場合に、金融円滑化管理のための部門や部署を設置して管理させる方法や、信用リスク管理部門や営業推進部門等に金融円滑化に関する担当者を配置し、金融円滑化管理責任者と連携する等の方法により管理を行う場合も想定される。この場合、その業務の遂行に必要な知識と経験を有する人員を適切な規模で配置し、業務の遂行に必要な権限を与えているか等を実証的に検証し分析した上で、金融円滑化管理態勢が実効的に機能しているか検証する。
- ・ Ⅱ. の各チェック項目の検証において問題点の発生が認められた場合、当該問題点がⅠ. のいずれの要素の欠如又は不十分に起因して発生したものであるかをⅠ. のチェックリストにおいて漏れなく検証し、双方向の議論を通じて確認する。
- ・ 検査官が発見した問題点を経営陣が認識していない場合には、特に上記Ⅰ. の各態勢及びその過程が適切に機能していない可能性も含め、厳格に検証し、双方向の議論を通じて確認する。
- ・ 検査官は、前回検査における金融円滑化に関連する指摘事項のうち、軽微でない事項の改善状況について検証し、実効性ある改善策が策定され実行されているか否か確認する。

1. 管理責任者の役割・責任

(1) 内部規程等の策定

①【金融円滑化管理規程及び金融円滑化マニュアルの整備・周知】

- (i) 金融円滑化管理責任者は、債務者に対する経営相談・経営指導及び債務者の経営改善支援を含め、金融円滑化の適切性を確保する必要がある業務の所在、種類及びその管理の方法を十分に理解し、金融円滑化管理方針に則り、金融円滑化の適切性を確保する必要がある業務の特定、金融円滑化に関するモニタリングの方法を決定し、これに基づいた当該業務についての管理を行うための取決めを明確に定めた金融円滑化管理規程を策定し、又は他の部門に策定させた上で内容の適切性について確認しているか。金融円滑化管理規程は、取締役会等の承認を受けた上で、組織内に周知されているか。
- (ii) 金融円滑化管理責任者は、金融円滑化管理方針及び金融円滑化管理規程に則り、債務者に対する経営相談・経営指導及び債務者の経営改善支援を含めた金融円滑化に係る手続き等に関し、対象となる顧客及び取引又は商品の範囲及びその管理の方法、確認すべき項目、手続き及び判断基準等を明確に定めた業務細則（以下「金融円滑化マニュアル」という。）を策定し、又は他の部門に策定させた上で内容の適

切性について確認しているか。⁹

②【金融円滑化管理規程の内容】

金融円滑化管理規程の内容は、業務の特性に応じ、金融円滑化の適切性の確保の必要性のある業務についての管理に必要な取決めに網羅し、管理を行うための組織体制、権限及び役割、方法等を明確に定める等、適切に規定されているか。特に、以下の項目について、明確に規定されているか。

- イ. 金融円滑化のための組織体制（金融円滑化管理部門又は金融円滑化管理担当者を設置している場合には、これらの権限と役割等を含む。）に関する取決め
- ロ. 信用リスク管理部門が遵守すべき事項に関する取決め
- ハ. 債務者に対する経営相談・経営指導及び債務者の経営改善に向けた取組みの支援に関する取決め
- ニ. 顧客の事業価値を適切に見極める能力の向上に関する取決め
- ホ. 新規融資や貸付条件の変更等の相談・申込みに対する顧客説明を行う者が遵守すべき事項に関する取決め
- ヘ. 新規融資や貸付条件の変更等の相談・申込みに対する顧客からの問い合わせ、相談、要望及び苦情への対応を行う者が遵守すべき事項に関する取決め
- ト. 金融円滑化の状況のモニタリングに関する取決め
- チ. 金融円滑化に関する必要な情報の共有に関する取決め
- リ. 金融円滑化に係る部門等との間の連携・情報伝達に関する取決め
- ヌ. 取締役会等に対する報告に関する取決め
- ル. 中小企業金融円滑化法第6条を踏まえた取決め¹⁰
 - ・ 中小企業者・住宅資金借入者からの貸付条件の変更等の相談・申込みに対応することに関する取決め
 - ・ 中小企業者から事業再生ADR手続の実施の依頼を受けた事業再生ADR解決事業者より当該事業再生ADR手続の実施を依頼するか確認があった場合には、迅速な紛争解決のために当該依頼をするよう努めることに関する取決め
 - ・ 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対応することに関する取決め
 - ・ 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、協力することに関する取決め
 - ・ 中小企業者からの貸付条件の変更等の申込み、中小企業者に係る事業再生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

⁹ 金融円滑化管理規程、金融円滑化マニュアルを分別する必要は必ずしもないことに注意する。金融機関によっては、顧客説明マニュアル等に一体化されている場合もある。また、商品や業務毎に分けた複数の金融円滑化管理規程や金融円滑化マニュアルが存在する場合もある。これらの形式にこだわらず、記載すべき事項が明文化され、取締役会等の承認を受けた上、営業推進部門等に周知徹底され、金融円滑化を適切に実施できる態勢となっているか否かを検証する。

¹⁰ 本項目と他の項目を独立して定める必要は必ずしもないことに注意する。

について、他の金融機関・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が関係している場合には、当該者と緊密な連携を図ることに関する取決め

- ・ 住宅資金借入者からの貸付条件の変更等について、その他の金融機関、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ことに関する取決め

ヲ. 中小企業金融円滑化法に基づく開示・報告に関する取決め

③【金融円滑化マニュアルの内容】

金融円滑化マニュアルの内容は、金融機関の営む業務の内容及び方法に応じた、金融円滑化に関する融資審査、顧客説明等に関する具体的な手続を網羅し、詳細かつ平易に規定されているか。特に、以下の項目について、明確に規定されているか。

イ. 新規融資や貸付条件の変更等に係る与信審査（貸付条件の変更等を行った後の資金供給等に関する適切な審査を含む。）に関する手続

ロ. 新規融資や貸付条件の変更等の申込みをした顧客の実態把握に関する手続

ハ. 債務者に対する経営相談・経営指導及び債務者の経営改善に向けた取組みの支援に関する手続

ニ. 新規融資や貸付条件の変更等の相談・申込みへの対応の手続（相談・申込みの受付、相談・申込みの内容の確認の手続、相談・申込みの進捗管理、相談・申込みに関し顧客の納得を得るための対応、長期未済案件の発生防止及び相談・申込みが紛争となった場合の手続等）

ホ. 新規融資や貸付条件の変更等の相談・申込み時における記録の作成及び保管に関する手続（貸付条件の変更等の申込みを謝絶する場合は、謝絶に至った理由を可能な限り具体的に記録・保存するための手続を含む。）

ヘ. 新規融資や貸付条件の変更等の相談・申込みについての情報を関連する部門へ伝達するための手続

ト. 中小企業金融円滑化法第6条を踏まえた手続¹¹

- ・ 中小企業者・住宅資金借入者からの貸付条件の変更等の相談・申込みに対応するための手続
- ・ 中小企業者に係る事業再生ADR手続の実施を依頼するか確認があった場合には、迅速な紛争解決のために当該依頼をするよう努めるための手続
- ・ 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対応するための手続
- ・ 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、協力するための手続
- ・ 中小企業者からの貸付条件の変更等の申込み、中小企業者に係る事業再生A

¹¹ 本項目と他の項目を独立して定める必要は必ずしもないことに注意する。

DR 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・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が関係している場合には、当該者と緊密な連携を図るための手続

- ・ 住宅資金借入者からの貸付条件の変更等について、その他の金融機関、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ための手続

(2) 金融円滑化に係る管理の実施

①【金融円滑化に係る管理態勢の整備】

- (i) 金融円滑化管理責任者は、金融円滑化管理規程、金融円滑化マニュアル及びその他金融円滑化に関する取決めを信用リスク管理部門や営業推進部門等金融円滑化に関する業務に従事する職員に遵守させ、適切な金融円滑化を図るための態勢を整備し、その実効性を確保するための具体的施策を実施しているか。

また、金融円滑化管理責任者は、関係業務部門及び営業店等に対し、金融円滑化の適切な実施を確保するための具体的な方策を指示し、各部署における金融円滑化が適切に行われるよう管理しているか。

- (ii) 金融円滑化管理責任者は、中小企業金融円滑化法を踏まえ、中小企業者・住宅資金借入者からの貸付条件の変更等に関する相談・申込みについて、適切な対応が行えるよう必要な体制を整備しているか。特に以下の項目を適切に実施しているか。
- ・ 中小企業金融円滑化法第6条の規定に基づいてとった措置の概要に関する事項等の公表¹²
 - ・ 営業店の業績評価基準と中小企業金融円滑化法第6条に定める方針との整合性の確保
 - ・ 貸付条件の変更等の申込みに対する対応状況を適切に把握するための態勢整備
 - ・ 本部への貸付条件の変更等に係る独立した苦情相談窓口の設置及び営業店等において貸付条件の変更等に係る苦情相談を受け付ける態勢の整備¹³
 - ・ 貸付条件の変更等を行った後において、経営改善努力を行っている取引先に対して継続的なモニタリングや経営相談・経営指導及び経営改善支援を行うなどの対応が適切に行われるための態勢整備

②【金融円滑化関連情報の収集、管理、分析及び検討】

金融円滑化管理責任者は、金融機関の業務の特性に応じ、金融機関の各部署に散在する金融円滑化関連情報を適時にかつ効率的に収集しているか。また、収集した金融円滑化関連情報を適切に管理するとともに、その内容を分析し、金融円滑化管理態勢の改善に役立てることができるような態勢を整備しているか。

¹² 当該事項等は、金融円滑化管理方針等と整合的なものとなっているか検証する。

¹³ 既存の顧客相談窓口で貸付条件の変更等に関する苦情相談を受け付ける窓口を設置することでも差し支えない。

③【モニタリング態勢】

金融円滑化管理責任者は、各業務部門及び営業店等において適切な金融円滑化を確保するため、定期的に又は必要に応じて随時、各業務部門及び営業店等に対し金融円滑化の状況に関する報告を求める方法、実地調査を行う方法等により、各業務部門及び営業店等における金融円滑化の状況を継続的にモニタリングしているか。また、外部委託先における金融円滑化の状況についてもモニタリングしているか。

④【中小企業金融円滑化法に基づく開示・報告態勢】

金融円滑化管理責任者は、中小企業金融円滑化法に基づく開示や当局への報告について、適切なものとなっているか確認しているか。

⑤【信用リスク管理部門等との連携】

金融円滑化管理責任者は、信用リスク管理部門や顧客説明管理責任者等と適切に連携し、新規融資や貸付条件の変更等の相談・申込みへの対応のうち、金融円滑化の趣旨に照らして、不適切又は不適切なおそれのあるものについて、適時適切に情報を取得しているか。

⑥【指導・監督】

金融円滑化管理責任者は、金融円滑化管理を適切に実施できるよう、信用リスク管理部門や営業推進部門等金融円滑化に関する業務に従事する者に対して、指導・監督を行う等適切に管理しているか。また、経営相談・経営指導及び経営改善に向けた取組みへの支援を行うため並びに顧客の事業価値を適切に見極める能力を向上させるため、適切な指導等を行っているか。

⑦【研修等による周知徹底】

金融円滑化管理責任者は、金融円滑化マニュアルについて、定期的に研修を実施する等、職員に対し周知徹底を図っているか。また、金融円滑化マニュアルの改訂に応じ、適時に周知徹底を行っているか。

⑧【取締役会等への報告態勢】

金融円滑化管理責任者は、定期的に又は必要に応じて随時、取締役会等に対し、取締役会等が設定した報告事項を報告しているか。特に、経営に重大な影響を与える、又は顧客の利益が著しく阻害される事案については、取締役会等に対し速やかに報告しているか。

⑨【監査役への報告態勢の整備】

金融円滑化管理責任者は、取締役会の決定事項に従い、監査役へ直接報告を行っているか。

(3) 評価・改善活動

金融円滑化管理責任者は、定期的に又は必要に応じて随時、債務者に対する経営相談・経営指導及び債務者の経営改善支援を含め、金融円滑化管理規程及び金融円

滑化マニュアルの遵守状況等金融円滑化管理の状況に関する報告・調査結果、モニタリングの結果等を踏まえ、金融円滑化管理態勢の実効性を検証し、適時に金融円滑化管理規程及び金融円滑化マニュアルの内容、組織体制、研修・指導の実施、モニタリングの方法等の見直しを行い、必要に応じて取締役会等に対し、改善のための提言を行っているか。

Ⅲ. 個別の問題点

【検証ポイント】

- 本章においては、金融円滑化管理の実態に即した個別具体的な問題点について検査官が検証するためのチェック項目を記載している。これらの項目の検証に当たっては、商品特性を考慮しつつ、これらの項目の趣旨を踏まえて検証する必要がある。なお、これら項目はあくまでも例示であり、金融円滑化の観点から必要な項目があれば検証することに留意する。
- Ⅲ. の各チェック項目の検証において問題点の発生が認められた場合、当該問題点がⅠ. 又はⅡ. のいずれの要素の欠如又は不十分に起因して発生したものであるかをⅠ. 又はⅡ. のチェックリストにおいて漏れなく検証し、双方向の議論を通じて確認する。
- 検査官が発見した問題点を経営陣が認識していない場合には、特に上記Ⅰ. の各態勢及びその過程が適切に機能していない可能性も含め、厳格に検証し、双方向の議論を通じて確認する。
- 検査官は、前回検査における金融円滑化に関連する指摘事項のうち、軽微でない事項の改善状況について検証し、実効性ある改善策が策定され実行されているか否か確認する。

1. 共通

① 【与信審査・与信管理】

- (i) 金融円滑化管理規程や金融円滑化マニュアルについては、特に以下の項目について配慮しているか。
 - 債務者に対する経営相談・経営指導及び債務者の経営改善計画の策定支援等に積極的に取り組んでいるか。こうした取組みを通じ債務者の事業再生に積極的に取り組んでいるか。
 - 合理的な理由なく、特定業種であることや、債務超過等の財務諸表の表面的な計数、過去に貸付条件の変更等を行った履歴があること等の形式的な判断のみで融資を抑制したり早期に回収を図ったりする等といった不適切なものとなっていないか。
- (ii) 債務者に対する経営相談・経営指導及び債務者の経営改善に向けた取組みへの支援を積極的に行っているか。
- (iii) 顧客からの新規融資や貸付条件の変更等の相談・申込みに対し、例えば、財務諸表等の表面的な計数や特定の業種であることのみに基づいて判断する等、機械的・画一的な判断を行うのではなく、顧客の事情をきめ細かく把握した上で対応しているか。
- (iv) 顧客の技術力・成長性等や事業そのものの採算性・将来性を重視せず、担保や個人保証に過度に依存した対応を行っていないか。例えば、顧客の事業価値やキャッシュフローの見通し等を適切に検討することなく、融資額が不動産担保の処分可能見込額を超えるといった理由のみで融資を謝絶又は減額していないか。また、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。さらに、担保価値の減少等を理由として、相当の期間を設けることなく、顧客の実情にそぐわない追加担保・保証を要求していないか。

- (v) 顧客からの新規融資や貸付条件の変更等の相談・申込みに対し、顧客の実情にそぐわない担保・保証の要求、貸付条件の提示、金利の引上げ等を行っていないか。
- (vi) 債務者からの貸付条件の変更等の相談・申込みに対し、何ら検討を行うことなく直ちに債権売却を行う等といった不適切な対応を行っていないか。
- (vii) 貸付条件の変更等を行った債務者について、債務者の実態を十分に把握した上で、適切な資金供給を行っているか。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相談・申込みを謝絶していないか。
- (viii) 顧客からの新規融資や貸付条件の変更等の相談・申込みを謝絶する場合（顧客自らを取り下げる場合も含む。）や顧客の申込みと相違する条件で融資する場合は、その理由を具体的に記録・保存しているか。
- (ix) 延滞が発生した債務者について、延滞発生原因の把握・分析を行い、適時に相談・助言を行うなどにより延滞長期化の未然防止に取り組んでいるか。
- (x) 問題債権の売却・流動化に当たっては、原債務者の保護に配慮し、債務者等を圧迫し又はその業務の平穩を害するような者に対して譲渡しない態勢を整備しているか。
- (xi) シンジケートローン等について、コベナンツを機械的・形式的に取り扱っていないか。例えば、コベナンツに抵触した場合であっても、借り手企業の経営実態や再建可能性について十分検討することなく、直ちに債務償還等を要求していないか。また、コベナンツの変更・猶予に関する企業からの相談には適切に対応しているか。特に、シンジケートローンにおいては、関係金融機関と協力して一体的な対応に努めているか。
- (xii) 当局が定める金融検査マニュアルや当局が行う金融検査を理由に、新規融資の謝絶や資金回収を行うなどの不適切な取扱いを行っていないか。

②【顧客説明等】

- (i) 顧客から新規融資や貸付条件の変更等の相談・申込みを受けた場合に、迅速な検討・回答に努めているか。また、謝絶又は資金回収を行う場合には、可能な限り根拠を示して顧客の理解と納得を得るための説明に努めているか。例えば、信用保証協会等が謝絶したことのみを謝絶理由とするなどの対応を行っていないか。さらに、これらの説明においては、顧客の事情をきめ細かく把握して迅速に対応するとともに、これまでの取引関係や顧客の知識、経験及び財産の状況に応じて対応しているか。
- (ii) 債務者から貸付条件の変更等の相談を受けた場合に、適切に対応しているか。当該相談に係る貸付条件の変更等の申込みを妨げていないか。また、債務者から貸付

条件の変更等の申込みを受けた場合に、債務者の意思に反して当該申込みを取り下げさせていないか。

- (iii) 顧客から新規融資や貸付条件の変更等の相談・申込みを受けた場合に、当該金融機関から新たな担保・保証の要求や貸付条件の提示（金利の引上げ等を含む。）を行うに当たっては、その内容を速やかに提示しているか。また、これまでの取引関係や顧客の知識、経験及び財産の状況を踏まえた、顧客の理解と納得を得ることを目的とした十分な説明を行っているか。
- (iv) 顧客から新規融資や貸付条件の変更等の相談・申込みを受けた場合には、その対応の実態について事後的に検証できるような具体的な記録を作成・保存しているか。

③【中小企業金融円滑化法への対応】

- (i) 中小企業者からの新規融資、中小企業者・住宅資金借入者からの貸付条件の変更等について、方針等に基づき適切に対応しているか。
- (ii) 中小企業者から事業再生ADR手続の実施の依頼を受けた事業再生ADR解決事業者より当該事業再生ADR手続の実施を依頼するか確認があったときは、迅速な紛争解決のため、方針等に基づき適切に当該依頼をしているか。
- (iii) 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ついて、方針等に基づき適切に対応しているか。また、当該同意に係る事業再生計画について、方針等に基づき貸付条件の変更等、適切に協力しているか。
- (iv) 他の金融機関（中小企業金融円滑化法第4条第4項第1号に規定する日本政策金融公庫その他これらに類する者として主務省令で定めるもの（以下「公庫等」という。）を含む。）から借入れを行っている中小企業者から貸付条件の変更等の申込みがあった場合には、守秘義務に留意しつつ、当該中小企業者の同意を前提に、当該金融機関（同項第2号に掲げる者（以下「信用保証協会等」という。）が関係している場合には、信用保証協会等を含む。）間で相互に貸付条件の変更等に係る情報の確認を行うなど、緊密な連携を図るよう努めているか。特に、貸付残高の多い金融機関は、貸付条件の変更等に係る情報の確認を積極的に行うなど、緊密な連携を図るよう最大限努めているか。
- (v) 貸付条件の変更等の申込みを受けた他の金融機関（公庫等及び信用保証協会等を含む。）から当該申込みを行った中小企業者の貸付条件の変更等に係る情報について照会を受けた場合には、守秘義務に留意しつつ、当該中小企業者の同意を前提に、これに応じるよう努めているか。特に、貸付残高の多い金融機関は、貸付条件の変更等に係る情報の照会に積極的に対応するよう努めているか。
- (vi) 中小企業者から貸付条件の変更等の申込みがあった場合であって、他の金融機関（公庫等を含む。）が当該中小企業者に対して貸付条件の変更等に応じたことが確認できたときは、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、他の金

融機関（公庫等を含む。）が貸付条件の変更等に応じたこと等を勘案しつつ、方針等に基づき、貸付条件の変更等の申込みに応じるよう努めているか。

(vii) 住宅資金借入者から貸付条件の変更等の申込みがあった場合であって、中小企業金融円滑化法第5条第2項に規定する独立行政法人住宅金融支援機構その他これらに類する者として主務省令で定めるもの（以下「住宅金融支援機構等」という。）が当該住宅資金借入者に対して貸付条件の変更等に応じたことが確認できたときは、当該住宅資金借入者の財産及び収入の状況、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、方針等に基づき、貸付条件の変更等を行うよう努めているか。

(viii) 上記（iv）から（vii）については、独占禁止法違反行為とならないよう留意しているか。特に以下の点に留意しているか。

- ・ 金融機関（公庫等、信用保証協会等及び住宅金融支援機構等を含む。）間で情報の確認を行う際には、個別の申込み案件毎に行うこと
- ・ 金融機関（公庫等、信用保証協会等及び住宅金融支援機構等を含む。）間で情報の確認を行う際には、個別の申込み案件に係る事項に限り取り扱うこと
- ・ 貸付条件の変更等を実行するか否かの最終的な判断は、各金融機関の責任において行うこと

(ix) 債務者から口頭で貸付条件の変更等の申込みがあった場合には、当該申込みの内容を記録しているか。

④【中小企業金融円滑化法に基づく開示・報告】

(i) 中小企業金融円滑化法に基づく開示は適切か。中小企業者・住宅資金借入者からの貸付条件の変更等の実施状況及び体制の状況を適切に開示しているか。

(ii) 中小企業金融円滑化法を踏まえ、中小企業者・住宅資金借入者からの貸付条件の変更等の実施状況及び体制の状況について、当局に適切に報告しているか。

(iii) 債務者から貸付条件の変更等の申込みがあった案件のうち謝絶・取下げに至った案件の理由等に関する当局への報告に誤りがないか。

2. 中小・零細企業等向け融資

①【金融円滑化への対応】

(i) 中小・零細企業等に対する与信に関しては、総じて景気の影響を受けやすく、一時的な要因により債務超過に陥りやすいといった中小・零細企業等の経営・財務面の特性を踏まえ、与信先の経営実態を総合的に勘案した信用格付等の与信管理を行っているか。

(ii) 担保割れが生じた際に、合理的な理由なく、直ちに回収や金利の引上げを行っていないか。

(iii) スコアリング・モデルを用いたビジネスローン等について延滞が発生した場合に、

経営改善の方策に係る協議に応じることなく、機械的に債権回収や債権売却を行っていないか。また、ビジネスローン等からの撤退等に当たっては、債務者の置かれた状況を斟酌し、必要に応じて代替的な資金供給手段を検討しているか。

②【取引先である中小・零細企業等に対する経営相談・経営指導及び経営改善計画の策定支援等の取組み等】

(i) 中小・零細企業等である債務者については、その特色を踏まえてきめ細かな与信管理等を行っているか。例えば、以下のような対応を行っているか。

- ・ 継続的な企業訪問等を通じて企業の技術力・販売力や経営者の資質といった定性的な情報を含む経営実態の十分な把握と債権管理に努めているか。
- ・ きめ細かな経営相談、経営指導、経営改善計画の策定支援等を通じて積極的に企業・事業再生に取り組んでいるか。
- ・ ビジネスマッチングやM&Aに関する情報等、当該金融機関の情報機能やネットワークを活用した支援に取り組んでいるか。
- ・ ライフサイクル（創業・新事業支援、経営改善支援、事業再生、事業承継）に応じた各段階においてきめ細かい支援に取り組んでいるか。
- ・ 事業価値を見極める融資手法をはじめ中小企業に適した資金供給手法の徹底に取り組んでいるか。

なお、ライフサイクルに応じた各段階におけるきめ細かい支援や、中小企業に適した資金供給手法の徹底の取組みの検証に当たっては、金融機関の規模や特性を踏まえつつ、以下の例示を参考として検証する。

（参考1）ライフサイクルに応じた各段階におけるきめ細かい支援の具体的な手法
例

- ・ 特定認証ADR機関による裁判外紛争解決手続を活用した特定調停手続
- ・ 中小企業再生支援協議会の活用（全国組織の活用）
- ・ 整理回収機構の企業再生スキームの活用
- ・ 中小企業基盤整備機構のファンドをはじめとする各種ファンドの活用
- ・ DES、DDSの活用
- ・ アップサイドの取れる、新株予約権付融資や償還条件付DES等の活用
- ・ 信用保証制度の適切な活用も踏まえたDIPファイナンスの活用
- ・ 商工会議所が実施している人材紹介事業等との連携
- ・ 金融機関間での団塊世代の退職者の活用
- ・ 産学官の連携
- ・ 経済産業省の推進する技術評価等と連携した取組み
- ・ 一度経営に失敗した企業が再挑戦を行う際に、残債が存在する場合でも対象とする信用保証制度の活用
- ・ コンサルタント能力・態勢の強化やビジネスマッチング等で、自らの情報機

能やネットワーク（地方公共団体、商工会議所、商工会、他金融機関等）を活用した支援

- ・ 国、地方公共団体との連携による中小企業施策の活用
- ・ 地域の情報ネットワークを活用しつつ、法務、財務、税務等の外部専門家と連携した取組み
- ・ 相続対策のコンサルティングに加え、MBO、EBO等を含む株式買取に関する資金面の支援やM&Aのマッチング支援

（参考2）中小企業に適した資金供給手法の徹底に係る具体的な手法例

- ・ 特許、ブランド、組織力、顧客・取引先とのネットワーク等の非財務の定性情報評価を制度化した、知的資産経営報告書の活用
- ・ 会計参与制度の活用や「中小企業の会計に関する指針」の普及
- ・ 経済産業省の推進する技術評価等と連携した取組み
- ・ 動産・債権譲渡担保融資（例：売掛債権、貿易債権を活用したもの）、ABL（Asset Based Lending）等の活用
- ・ 様々なコベナントの活用（債務者企業に契約で定められた事項の報告義務を課すもの、停止条件付き連帯保証（事業や経営状況の報告義務を課す等のコベナントを付し、当該コベナント違反を停止条件として代表者に連帯保証を求めるもの）等）
- ・ 中小企業基盤整備機構のファンド等、公民の各種ファンドの活用・アップサイドの取れる投融資手法（メザニン投融資、新株予約権付融資等）
- ・ 地域企業への投資を組み込んだ、いわゆるご当地投信の活用
- ・ CLOの活用
- ・ シンジケートローンの活用

（ii）経営改善支援先については、経営改善計画の進捗状況を適切に把握し、必要に応じて経営相談・経営指導等を行う等、経営改善に向けた働きかけを行っているか。

（iii）短期貸付の更新継続をしている貸出金（手形貸付を含む。）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。

（iv）債務者が大部で精緻な経営改善計画等を策定していないことを理由に、貸付条件の変更等の申込みを謝絶していないか。

③【信用保証制度への対応】

（i）信用保証制度について適時・正確に認識し、その内容を分かりやすく顧客に説明する等、適切な対応をとっているか。

（ii）営業店に対し、保証制度を利用した当該金融機関の債権保全強化を推進するよう指示していないか。また、顧客の信用状況からプロパー融資の申込みに十分応じられるような先に対して、合理的な理由なく、顧客の意に反して保証制度を利用しな

- いと応需しないといった対応を行っていないか。
- (iii) 保証制度を利用して旧債振替を行っていないか。例えば、営業店への指示通達等によりそうした対応を慫慂していないか。例外的に旧債振替が認められる場合¹⁴においても顧客が認識しないまま手続きを進めていないか。
 - (iv) 信用保証協会等が保証を承諾した案件において、合理的な理由や顧客の理解を得るための説明もなく、保証付融資の申込みを謝絶したり、いたずらに融資判断を長引かせたりしていないか。
 - (v) 返済据置期間が認められている保証付融資の申込みに対し、合理的な理由なく、顧客が提示した返済据置期間を短縮した条件により応諾していないか。
 - (vi) 当該金融機関単独では貸付条件の変更等に応じることが困難な場合においては、直ちに謝絶するのではなく、信用保証協会等の保証を付保した上での貸付条件の変更等が可能かどうか検討しているか。また、顧客からの申込みがあれば信用保証協会等と協議をしているか。
 - (vii) 融資条件の検討に当たり、信用保証による信用リスクの低減について、十分考慮して金利設定等を行っているか。
 - (viii) 信用保証協会の保証なしでは金融機関が貸付条件の変更等に応じることが困難であると判断する場合において、債務者が条件変更対応保証の利用を希望するときは、債務者の事業についての改善又は再生の可能性を説明する文書を作成し、信用保証協会に対して交付しているか。また、条件変更対応保証の利用に先立って、債務者の事業についての改善又は再生に向けて適切な検討を行うなど、その制度の趣旨を踏まえた対応がなされているか。
 - (ix) 条件変更対応保証が付保された債権の期限の利益の喪失に関する信用保証協会との協議において、請求喪失事由が中小企業者の経営や事業の実態に照らして合理的であるか等を判断するため、信用保証協会から情報提供の要請があった場合には、適切な情報の提供に努めているか。

3. 住宅ローン

①【与信審査・顧客説明】

- (i) 住宅ローンについて、例えば、特定の業種や中小・零細企業等に勤めている顧客に対して一律に謝絶する等不適切な対応を行っていないか。
- (ii) 商品内容やリスクについて、顧客の知識・経験に対応して図面や例示等を用いて平易に説明し、書面を交付して説明しているか。
- (iii) 金利変動型又は一定期間固定金利型の住宅ローンについては、金利変動リスクを十分説明しているか。

¹⁴ 既存の保証付融資を新規の保証付融資で借り換えることにより貸出期間を延長する等、旧債振替が事業資金として顧客の利益になり、これをあらかじめ信用保証協会等が承諾した場合。

②【与信管理】

- (i) 借換えの申込みや貸付条件の変更等の相談に適切に対応できるような態勢を整備しているか。また、貸付条件の変更等の相談・申込みに対しては、顧客の実態を十分に踏まえた上で迅速かつ適切に対応しているか。例えば、債務者の将来にわたる無理のない返済に向けて、家族収入や今後の収入の見込み等を総合的に勘案した上で対応しているか。
- (ii) 貸付条件の変更等を行うと貸出条件緩和債権となり得るような査定基準を用いている場合に、それのみをもって貸付条件の変更に応じないといった不適切な対応を行っていないか。
- (iii) 貸付条件の変更等に応じられない場合は、可能な限り顧客の理解と納得を得ることを目的とした説明を行っているか。
- (iv) 延滞が発生した場合でも、債務者の実態を十分に検討することなく、安易に担保処分等による回収を行うのではなく、必要に応じ、貸付条件の変更等を含めた対応策を検討しているか。

③【保証会社】

- (i) 住宅ローンについて保証会社が保証している場合には、以下の点について適切に対応しているか。
 - ・ 当該保証会社において、適切な審査が行われるよう指導・協議・要請等を行うこととしているか。
 - ・ 顧客からの新規融資や貸付条件の変更等の相談・申込みに対し、当該保証会社等と緊密に連携し、迅速な対応を図ることとしているか。
 - ・ 顧客からの新規融資や貸付条件の変更等の申込みを謝絶する場合には、当該保証会社と緊密に連携し、顧客の知識・経験及び財産の状況に応じた適切な説明を行っているか。
- (ii) 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。