

平成29年5月15日

各位

株式会社 東京都民銀行

### 金融円滑化に関する当行の取組み状況について

株式会社東京都民銀行（頭取 坂本 隆）は、中小企業者等に対する金融の円滑化を図るための貸付条件の変更等の実施状況を次のとおり開示いたします。

○「貸付けの条件の変更等の実施状況」計数の概要（平成29年3月末現在）

（単位：件）

	申込件数	実行件数	謝絶件数	審査中件数	取下げ件数
全 体	42,988	41,216	1,039	119	614
中小企業者 向け	41,459	39,907	924	115	513
住宅資金 借入者向け	1,529	1,309	115	4	101

（注1）「謝絶」には、申込み受付日から3ヶ月を経過して実行に至っていないものが含まれています。

（注2）「審査中」には、実行が決定したものの、実行に至っていないものが含まれています。

<本件に関するお問い合わせ先>

東京都民銀行 経営企画部広報室 電話 03-3505-2155

## 金融円滑化に関する当行の取組み状況

### 1. 金融円滑化に関する基本方針

#### 金融円滑化基本方針

当行は、円滑な金融仲介機能を発揮することは社会的責任であるとの認識のもと、以下の事項について誠実に取り組んでまいります。

##### 1. お客さまへの経営相談及び経営改善指導の実施

- お客さまからの経営相談及び経営改善指導に関するお申出については、経営目標の実現や経営課題の解決に向けて、ライフステージ等を、適切かつ慎重に把握したうえで、コンサルティング機能の発揮により、お客さまの立場に立った最適なソリューションの提案に努めます。
- 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努めます。
- 様々な融資手法を活用し、お客さまのニーズに即した資金供給に取り組んでまいります。
- 経営改善等が必要なお客さまに対する経営相談・経営指導、経営改善計画策定支援、経営改善計画進捗モニタリング等を通じ、経営改善の実現に向けた支援に努めます。
- 支援の実効性を高めるため、必要に応じ、事業再生ADR事業者、地域経済活性化支援機構、東日本大震災再生支援機構、信用保証協会、など外部専門家や外部機関との連携を図りながら、お客さまの支援に努めます。

## 2. 事業価値を適切に把握するための能力向上

○お客さまの事業価値を適切に把握するため、行内・行外研修などを通じ役職員の目利き能力を向上させる取組みを継続的に行います。

## 3. 新規のご融資及び条件変更のお申込みに対する真摯な対応

○お客さまから新規のご融資及びお借り入れ条件の変更等のお申込みがあった場合には、以下の方針のもと対応します。

- ・ わかりやすく、具体的に丁寧な説明に努めます。
- ・ お客さまのご要望やお客さまの実態把握に努め、真摯に対応いたします。
- ・ 過去の条件変更などに関するお申出の有無にかかわらず、ご相談に応じ適切な対応を行ってまいります。

○住宅ローンをご利用のお客さまから条件変更等のお申込みについても、十分なコミュニケーションによる相互理解を図ることに努め、柔軟に対応します。

○お客さまからの与信取引（貸付契約及び、これに伴う担保・保証契約など）に関するお問合せやご相談、ご要望、苦情などには、その内容を真摯に受け止め誠意をもって適切、迅速に対応します。

## 4. 保証人取得における適切な対応

○お客さまとの与信取引において、保証人を取得する場合には、あらかじめ保証人の保証能力とお客さまとの関係を十分調査するとともに、法人のお客さまについては、平成25年12月5日に公表された「経営者保証に関するガイドライン」に基づき、適切に対応します。

## 5. 態勢整備や諸施策の実施

○その他円滑な金融仲介機能を発揮するために必要な態勢整備や諸施策を積極的に行います。

## 2. 借入条件の変更等の申込への対応状況を適切に把握するための体制の概要

### <金融円滑化委員会の設置、取締役会等の役割>

- お客さまからのご相談・苦情等への対応状況は、本部内に設置された「金融円滑化委員会」に定期的に報告されます。金融円滑化委員会は、営業店の対応状況を把握するとともに、苦情事案等の分析を行い、必要に応じて本部関連部に諸施策の見直しを指示します。また、取締役会等（取締役会・経営会議）への報告、態勢整備に関する提案を行います。
- 取締役会等は、金融円滑化委員会からの報告を受け、金融円滑化に関わる諸施策等の適切性の検証、態勢整備を行います。

### <貸出条件の変更等に関わる対応>

- お客さまからのご相談・苦情は、各営業店の担当者・役席者が速やかに内容を記録・保存し、各店に配置した「金融円滑化対応管理者」（＝副支店長）が、お客さまへの対応状況を管理してまいります。また、他の金融機関との協議・連携等についても、金融円滑化対応管理者が対応してまいります。
- 「住宅ローンご返済相談窓口」（フリーダイヤル）を設置し、住宅ローンのご返済に関わる相談に対応してまいります。

＊「住宅ローンご返済相談窓口」

電話番号 0120-030-001

受付時間 平日 9:00～17:00（銀行休業日を除く）

土曜日 10:00～17:00

- 各営業店で開催する「ローン相談会」においても住宅ローンのご返済に関わる相談に対応しています。尚、「ローン相談会」は休日も開催しています。

## 3. 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

### <苦情に関わる対応>

- 「金融円滑化苦情ダイヤル」（フリーダイヤル）を設置し、お客さまからの金融円滑化に関わる苦情を直接受け付け、本部・経営陣へ報告する態勢としています。

＊「金融円滑化苦情ダイヤル」

電話番号 0120-103-706

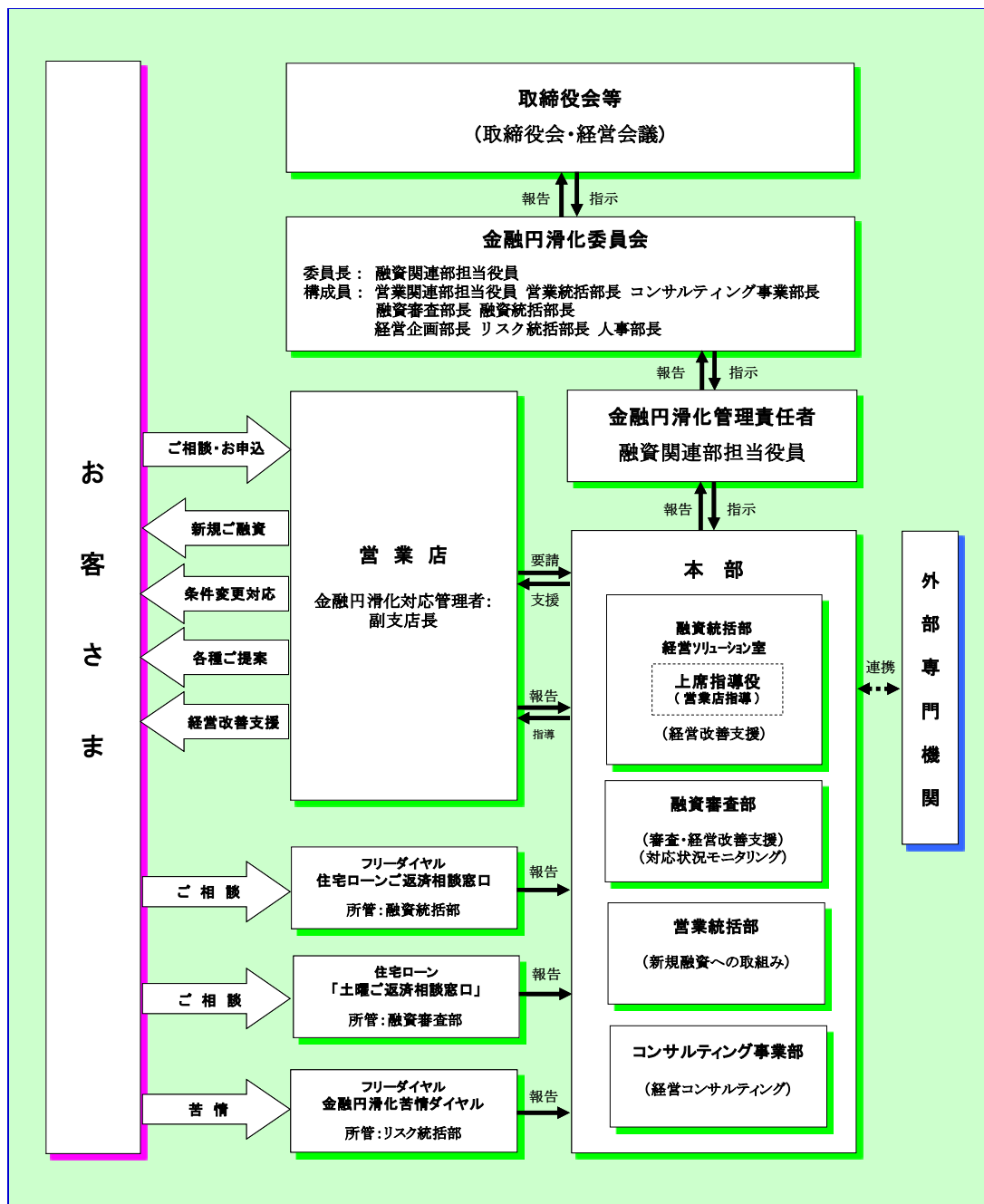
受付時間 平日 9:00～17:00（銀行休業日を除く）

4. 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

＜経営改善に対するご支援＞

- お客さまの経営改善計画の策定・実践に対する支援は、各営業店の担当者・役席者が対応するとともに、本部の「融資統括部経営ソリューション室」が営業店をサポートし、必要に応じて、中小企業再生支援協議会や中小企業基盤整備機構などの外部機関と連携した経営改善支援に取り組んでまいります。

金融円滑化における組織態勢の概要



金融円滑化法に基づき報告・開示していた貸付条件変更等の実施状況

金融機関名 **東京都民銀行**  
 金融機関コード **0137**  
 業態 **地域銀行**  
 地域 **関東**

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
貸付け条件の変更等の申込みを受けた 貸付債権の額	21,070	65,267	118,408	162,523	214,879	268,874	322,770	368,221	413,319	465,672	516,688	568,296	616,313	666,680	666,680	666,680
うち、実行に係る貸付債権の額	7,447	49,076	94,777	143,226	186,943	240,116	293,542	338,872	376,831	432,182	484,137	530,183	584,077	636,300	639,940	639,940
うち、謝絶に係る貸付債権の額	0	734	3,324	5,593	8,056	10,251	12,104	13,053	13,863	14,324	15,647	16,745	17,237	17,700	17,823	17,823
うち、審査中の貸付債権の額	13,360	14,360	18,019	10,510	16,037	13,221	11,155	9,505	15,261	11,738	9,311	13,384	6,652	3,763	0	0
うち、取下げに係る貸付債権の額	263	1,097	2,288	3,194	3,843	5,286	5,969	6,791	7,364	7,428	7,593	7,984	8,347	8,917	8,917	8,917

2. 貸付けの条件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
貸付け条件の変更等の申込みを受けた 貸付債権の数	617	2,193	3,782	5,184	6,799	8,485	10,152	11,651	13,043	14,758	16,337	17,829	19,446	20,972	20,972	20,972
うち、実行に係る貸付債権の数	214	1,522	3,011	4,487	5,801	7,472	9,034	10,553	11,704	13,467	15,126	16,464	18,208	19,806	19,939	19,939
うち、謝絶に係る貸付債権の数	0	27	127	195	277	369	424	477	524	551	592	617	634	654	664	664
うち、審査中の貸付債権の数	397	602	559	371	547	427	451	340	508	430	295	410	249	143	0	0
うち、取下げに係る貸付債権の数	6	42	85	131	174	217	243	281	307	310	324	338	355	369	369	369

金融円滑化法に基づき報告・開示していた貸付条件変更等の実施状況

金融機関名 **東京都民銀行**  
 金融機関コード **0137**  
 業態 **地域銀行**  
 地域 **関東**

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
貸付け条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額	985	2,855	4,591	6,514	8,073	9,787	11,357	12,902	14,523	16,424	17,768	19,060	20,745	22,830	22,830	22,830
うち、実行に係る貸付債権の額	455	1,509	3,039	4,478	5,784	7,295	8,775	10,599	11,608	13,872	15,062	16,340	17,731	19,722	19,869	19,869
うち、謝絶に係る貸付債権の額	0	44	372	631	761	830	992	1,038	1,079	1,173	1,231	1,293	1,293	1,320	1,447	1,447
うち、審査中の貸付債権の額	530	1,123	873	914	816	873	594	226	785	235	261	204	278	286	0	0
うち、取下げに係る貸付債権の額	0	179	307	491	712	789	996	1,039	1,051	1,144	1,214	1,223	1,443	1,502	1,514	1,514

4. 貸付けの条件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
貸付け条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数	58	156	241	332	392	464	535	593	650	723	785	830	874	928	928	928
うち、実行に係る貸付債権の数	28	87	157	229	286	342	408	477	504	585	640	686	724	771	777	777
うち、謝絶に係る貸付債権の数	0	3	22	35	41	46	53	56	59	65	70	73	73	76	78	78
うち、審査中の貸付債権の数	30	52	42	40	28	35	27	11	37	16	13	8	9	10	0	0
うち、取下げに係る貸付債権の数	0	14	20	28	37	41	47	49	50	57	62	63	68	71	73	73

貸付条件の変更等の実施状況(金融円滑化法期限到来後の推移)

金融機関名 **東京都民銀行**

金融円滑化の趣旨に鑑み、同法の期限到来後の貸付条件の変更等の実施状況(同法施行時からの累計)を自主的に開示するものです。

5. 貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数

金融機関コード **0137**  
業態 **地域銀行**  
地域 **関東**

[債務者が中小企業者である場合]

(単位:件)

	平成25年 6月末	平成25年 9月末	平成25年 12月末	平成26年 3月末	平成26年 6月末	平成26年 9月末	平成26年 12月末	平成27年 3月末	平成27年 6月末	平成27年 9月末	平成28年 3月末	平成28年 9月末	平成29年 3月末	平成29年 9月末	平成30年 3月末	平成30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	22,574	24,025	25,446	26,907	28,246	29,641	30,937	32,284	33,561	34,825	37,230	39,434	41,459			
うち、実行に係る貸付債権の数	21,224	22,673	24,146	25,481	26,866	28,205	29,493	30,854	32,178	33,366	35,691	37,924	39,907			
うち、謝絶に係る貸付債権の数	675	718	743	770	790	809	817	819	836	860	885	905	924			
うち、審査中の貸付債権の数	301	257	158	234	159	193	184	164	92	137	175	108	115			
うち、取下げに係る貸付債権の数	374	377	399	422	431	434	443	447	455	462	479	497	513			

6. 貸付けの条件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25年 6月末	平成25年 9月末	平成25年 12月末	平成26年 3月末	平成26年 6月末	平成26年 9月末	平成26年 12月末	平成27年 3月末	平成27年 6月末	平成27年 9月末	平成28年 3月末	平成28年 9月末	平成29年 3月末	平成29年 9月末	平成30年 3月末	平成30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	946	987	993	1,046	1,181	1,214	1,251	1,280	1,326	1,378	1,428	1,482	1,529			
うち、実行に係る貸付債権の数	785	811	828	855	984	1,014	1,051	1,082	1,121	1,171	1,211	1,263	1,309			
うち、謝絶に係る貸付債権の数	79	81	82	91	98	101	101	102	105	109	110	115	115			
うち、審査中の貸付債権の数	5	16	2	17	15	15	14	8	10	7	9	5	4			
うち、取下げに係る貸付債権の数	77	79	81	83	84	84	85	88	90	91	98	99	101			