

中小企業者等に対する金融の円滑化に関する基本方針

【金融の円滑化に対するこれまでの取組み】

- 当行は、大正元年の創業以来、地域のお客さまとの間で親密な関係を長く維持することにより、お客さまに関する情報の蓄積に努め、その蓄積された情報を基に、ニーズに応じた質の高い金融サービスの提供に努めてまいりました。
- 平成 15 年度以降は、「リレーションシップバンキングの機能強化計画」（平成 15 年度～16 年度）、「地域密着型金融推進計画」（平成 17 年度～18 年度）、「地域密着型金融の推進に向けた取組み」（平成 19 年度～21 年度）に基づき、当行がこれまで培ってきたノウハウを発揮するとともに、お客さまとのリレーションシップをさらに深め、地域における金融仲介機能の発揮を通じて地域経済の活性化を図ることを目指してまいりました。
- 特に、平成 19 年度以降は、「ライフサイクルに応じた取引先企業の支援の一層の強化」、「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活用」、「地域の情報集積を活用した持続可能な地域経済への貢献」の 3 つの分野に重点的に取り組むことを基本方針とし、地域密着型金融の着実な実現を図ってまいりました。
- また、お借入をご利用のお客さまから返済条件の変更等のお申込みがあった場合には、お客さまのご要望を真摯にお伺いし適切に対応するよう努めてまいりました。
- 平成 21 年 9 月に策定いたしました金融機能強化法に基づく経営強化計画において、金融仲介機能を安定的かつ持続的に発揮し、地域の取引先に円滑に資金供給を行うことを通じて、地域経済活性化に向けた取組みを強化しております。

こうした中、このたび「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」が施行されたことを踏まえ、当行は、お客さまへの円滑な資金供給に努め、経営相談・経営指導・経営改善支援などを通じて金融仲介機能を積極的に発揮することが金融機関の最も重要な社会的使命のひとつであるとの認識の下、以下のとおり「中小企業者等に対する金融の円滑化に関する基本方針」を定め、役職員に周知徹底するとともに、役職員一同がこれを遵守することによって、その実現に取り組んでまいります。

【基本方針】

1. お客さまから返済条件の変更等のお申込みがあった場合には、お客さまのご要望を真摯にお伺いし、できる限り返済負担の軽減に資する措置をとるよう努めてまいります。
2. お客さまから返済条件の変更等のお申込みがあった場合には、内容の記録を徹底するとともに、その進捗管理を徹底してまいります。
3. 返済条件の変更等にあたっては、その条件変更等の内容について、お客さまにご納得いただけるよう、できる限り具体的かつ丁寧な説明を行うとともに、返済条件の変更等を行った後も適切な対応に努めてまいります。

4. お客様からの新たなご融資のお申込みや返済条件の変更等のお申込みにお応えできない場合には、お客様のご理解とご納得を得られるよう、これまでのお取引関係やお客様の知識、経験などを踏まえ、できる限り具体的かつ丁寧な説明を行うよう努めてまいります。
5. お客様からの新たなご融資のお申込みや返済条件の変更等のご相談、お申込みに対する問い合わせ、相談、要望、苦情には、真摯かつ丁寧に対応するよう努めてまいります。

【事業資金をご利用の中小企業者のお客様】

1. お客様から返済条件の変更等のお申込みがあった場合には、お客様の事業についての改善又は再生の可能性等を十分検討し、きめ細かくご相談に応じるよう努めてまいります。
2. お客様から新たなご融資のお申込みや返済条件の変更等のお申込みがあった場合には、お客様の事業の特性など実態把握を踏まえ、資金使途や返済能力等の検討を十分に行うとともに、資料の作成などにおいて、お客様に過度の負担をおかけしないよう適切な対応に努めてまいります。
3. お客様から経営相談・経営指導・経営改善支援の要請があった場合には、お客様とのリレーションシップの強化に努めるとともに、当行の情報機能やネットワークを活用することで、適切かつきめ細かな支援に努めてまいります。
4. お客様の事業を見る目を養い、事業の特性や将来性などお客様の事業価値を適切に見極めるため、役職員の目利き能力の向上に努めてまいります。
5. お客様に係る事業再生 ADR 手続き、あるいは企業再生支援機構等による事業再生計画については、できる限り協力するよう努めてまいります。
6. お客様からの返済条件の変更等のお申込みや事業再生 ADR 手続き等について、他の金融機関等が関係している場合には、これらの機関と緊密な連携を図るよう努めてまいります。

【住宅資金をご利用のお客様】

1. お客様から返済条件の変更等のお申込みがあった場合には、お客様の将来にわたる無理のない返済に向けて、お客様の財産及び収入の状況を十分に勘案し、きめ細かくご相談に応じるよう努めてまいります。
2. お客様からの返済条件の変更等のお申込みについて、他の金融機関や住宅金融支援機構が関係している場合には、これらの機関と緊密な連携を図るよう努めてまいります。

【体制整備の概要】

1. 返済条件の変更等に適切に対応するとともに、その対応状況を適切に把握するための体制の概要

(1) ご相談、お申込み受付体制の整備

①「中小企業等融資相談窓口」の設置

お取引のある営業店でお気軽にご相談いただけるよう、全営業店及びローンセンター、住宅ローンプラザに「中小企業等融資相談窓口」を設置しております。

②「住宅ローン返済相談窓口」の設置

住宅ローン、住宅金融支援機構等公的住宅ローンをご利用のお客さまを対象として、全営業店及びローンセンター、住宅ローンプラザにご相談をお受けする「住宅ローン返済相談窓口」を設置しております。

③「休日相談窓口」の設置

中小企業、個人事業主のお客さま及び住宅ローン、住宅金融支援機構等公的住宅ローンをご利用のお客さまを対象として、休日にご相談をお受けする「休日相談窓口」を一部の店舗及びローンセンター、住宅ローンプラザに設置しております。

④「ご意見・ご要望専用ダイヤル」の設置

金融円滑化に係るご意見・ご要望専用ダイヤルを設置しております。

(フリーダイヤル番号 0120-31-3140、受付時間 平日9:00~17:00)

(2)「金融円滑化推進委員会」の設置(平成21年12月15日設置)

中小企業等の金融円滑化に向けた取組みを強化し、金融円滑化を着実に推進するため、頭取を委員長、融資本部長を副委員長、役付役員、関連部長等を委員とし、次の事項を所管する「金融円滑化推進委員会」を設置しております。

①お客さまからの返済条件の変更等のお申込みなど、金融円滑化への対応を適切に行うための体制整備に関する事項

②お客さまへの円滑な資金供給や経営改善支援など金融仲介機能を適切に発揮するための具体策の策定、推進管理、評価及び改善策の策定に関する事項

③返済条件の変更等の実施状況等を適切に把握し、開示等を適切に行うための体制整備に関する事項

また、金融円滑化に向けた取組みを、より実践的・有効的に機能させるため、金融円滑化推進委員会の下部組織として、「金融円滑化推進小委員会」を設置しております。

(3) 金融円滑化管理責任者、金融円滑化対応責任者等の配置

金融円滑化を適切に推進するとともに、その取組状況等を適切に把握し、お客さまに対するサポート体制を一層強化推進するほか、銀行全体で情報を共有するため、本部に金融円滑化管理責任者・担当者等を、営業店に金融円滑化対応責任者・担当者を配置しております。

区分	名称	責任者・担当者	役割
本部	金融円滑化管理責任者	融資本部長	金融円滑化管理全般の統括
	金融円滑化副管理責任者	企業支援部長	金融円滑化管理責任者の補佐
	金融円滑化管理担当者	関連部長等	金融円滑化に関する具体的施策の実施
営業店	金融円滑化対応責任者	支店長 出張所長等	営業店における金融円滑化に関する適切な対応・指導・監督
	金融円滑化対応担当者	融資担当席	営業店における金融円滑化に関する適切な対応

(4) 返済条件の変更等に係る案件の適切な管理

- ①お客さまから返済条件の変更等のお申込みがあった場合には、内容の記録を徹底するとともに、進捗管理を徹底してまいります。また、記録した内容は、法令等に基づき適切に保存いたします。
- ②各営業店の金融円滑化対応責任者は、お客さまからの返済条件の変更等のお申込み状況や進捗状況等を定期的に取りまとめ、担当部を通じて金融円滑化副管理責任者に報告を行います。
- ③金融円滑化副管理責任者は、各営業店からの報告を取りまとめ、金融円滑化に関する進捗状況について、定期的に金融円滑化推進小委員会へ報告を行います。
- ④金融円滑化小委員会は、金融円滑化に関する進捗状況を分析・評価のうえ、金融円滑化推進委員会に報告を行います。
- ⑤金融円滑化推進委員会は、金融円滑化推進小委員会の報告を踏まえ、必要に応じて金融円滑化推進小委員会に改善を実施させるとともに、実施経過等の報告を受け、金融円滑化推進管理を適切に行う体制を整備いたします。また、金融円滑化推進委員会は、金融円滑化に関する進捗状況等について、定期的に取り締役会へ報告を行います。
- ⑥取締役会は、金融円滑化に関する進捗状況等の報告を受け、適切に実施されているかを検証し、金融円滑化の適切な推進・改善に努めます。

2. 返済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

- (1) お客さまからの金融円滑化に関する問い合わせ、相談、要望、苦情を適切にお受けするため、お客さまサービス室に「ご意見・ご要望専用ダイヤル」を設置しています。
- (2) 各営業店では、営業店長等を金融円滑化対応責任者とし、お客さまからのご相談、ご要望、苦情を真摯にお伺いし、適切に対応いたします。
- (3) お客さまから受付したご相談、ご要望、苦情およびその対応状況について、金融円滑化推進小委員会、同委員会で確認・検証するとともに、定期的に取り締役会にその状況を報告し、適切な対応・改善に努めます。なお、お受けした内容は、法令等に基づき適切に保存いたします。

3. 中小企業者のお客さま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

- (1) 返済条件の変更等の変更に伴う経営再建計画の策定にあたっては、営業店・本部一体となってお客さまの立場に立った親身な助言・指導を行うなど、積極的な支援に努めます。
- (2) 策定した経営再建計画については、営業店並びに本部の審査部門でその進捗状況を定期的に確認するとともに、計画の着実な実現に向けた助言・指導を行うなど、適切なフォローに努めます。
- (3) 必要に応じて、中小企業再生支援協議会などの外部機関、専門コンサルタントなどの専門家等との連携による事業再生支援に取り組んでまいります。
- (4) 「1. (4) 返済条件の変更等に係る案件の適切な管理」の体制に基づき、お客さま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推進してまいります。

4. 行内体制の概要

次項「金融円滑化に関する行内体制の概要」のとおり

金融円滑化に関する行内体制の概要

