

中小企業金融円滑化法に関する基本方針

1. 中小企業金融円滑化法の趣旨尊重

当行は、「中小企業金融円滑化法」の趣旨を尊重し、銀行業務の公共性及び社会的責任を自覚した上で、業務の健全かつ適切な運営の確保に配慮しつつ、適切かつ積極的な金融仲介機能を十分に発揮し、中小企業や個人事業主のお客さまの事業活動の円滑な遂行及び雇用の安定並びに住宅ローンをご利用のお客さまの生活の安定に資するよう最大限の努力をいたします。

2. お客さまからの新規融資 ならびに 貸出条件変更等のご相談・お申込に対する努力義務

- (1) 当行は、お客さまからの新規融資のお申込に対しては、お客さまの特性やその事業の状況を十分に検討しつつ、できる限り柔軟に行うよう努めます。
- (2) 当行は、中小企業や個人事業主のお客さまから債務の弁済に係る負担の軽減(以下「条件変更等」という)のご相談・お申込があった場合は、真摯に対応させていただくとともに、ご相談・お申込に至った背景や事業収支等に関する将来の見通し、その他の状況等を総合的に勘案し、事業等の改善又は再生を目指して、できる限り条件変更等に応じるよう努めます。
- (3) 当行は、中小企業や個人事業主のお客さまから特定認証紛争解決手続の実施の依頼を受けた特定認証紛争解決事業者より、当該特定認証紛争解決手続の実施を依頼するか否かの確認があった場合は、できる限り、当該手続の実施の依頼をするよう努めます。
- (4) 当行は、企業再生支援機構から債権買取申込等の求めがあった場合は、できる限り、これに応じるよう努めます。
- (5) 当行は、住宅ローンをご利用のお客さまから条件変更等のご相談・お申込があった場合は、真摯に対応させていただくとともに、お客さまの財産及び収入の状況、収入に関する将来の見通し等を勘案し、できる限り、条件変更等に応じるよう努めます。
- (6) 当行は、他の金融機関等から借入を行っているお客さまから条件変更等のお申込があった場合は、守秘義務に留意しつつ、お客さまの同意を前提に、他の金融機関等と緊密な連携を図るよう努めます。

以上

金融円滑化にかかる体制整備

1. 条件変更等のお申込に対する対応状況を適切に把握するための体制の概要

- (1) 取締役会の役割
取締役会は、当行の定める基本方針に則り、金融円滑化管理を目的に「金融円滑化推進委員会」及び「金融円滑化管理責任者」を設置し、その体制が有効に機能しているか検証いたします。
- (2) 「金融円滑化推進委員会」の設置
平成21年12月8日付けで、頭取(代表取締役)を委員長とする「金融円滑化推進委員会」を設置いたしました。金融の円滑化管理への対応を協議する組織横断的な機関の設置により、金融円滑化管理態勢全般の整備・構築を行ってまいります。

【金融円滑化推進委員会】 [設置日：平成21年12月8日]

◇ 委員長	:	頭取(代表取締役)
◇ 副委員長	:	審査部門担当役員、顧客保護等管理担当役員、営業部門担当役員
◇ 委員	:	本部関連部長
◇ 事務局	:	審査企画部

- (3) 「金融円滑化管理責任者」の設置
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として、「金融円滑化管理責任者」を設置し、審査企画部長を「金融円滑化管理責任者」といたしました。
- (4) 「金融円滑化推進責任者」・「融資ご返済相談担当者」の配置
全ての営業店に「金融円滑化推進責任者(部店長)」・「融資ご返済相談担当者」を配置し、お客さまからのご相談にお応えしてまいります。
- (5) 条件変更等のお申込に対する対応状況を適切に把握するための方策について
当行は、条件変更等のお申込に対する対応状況を適切に把握するために、以下の方策を実施していきます。
なお、当行では、営業店の評価やその他業績評価等の基準について、「中小企業金融円滑化法に関する基本方針」と整合的なものとなるよう努めていきます。
 - ① 貸出条件変更等のご相談・お申込の受付・記録
各営業店では、お客さまからの貸出条件変更等のご相談・お申込があった場合には、専用の帳票等に全て記録するようにいたします。
また、金融円滑化推進責任者(営業部店長)は、自店にて受け付けたご相談・お申込案件を制定の管理表に全て記載し、進捗状況の一元管理を徹底することで、その案件に関する諾否・実行が長期化することでお客さまにご迷惑がかかることなきよう努めます。
なお、当然のことながら、お客様のお申込を妨げたり、お客様のご意思に反してお申込を取り下げていただくなどの行為は一切いたしません。
 - ② 貸出条件変更等のご相談・お申込に対する速やかな回答・実行に向けた体制
各営業店は、お客さまからの貸出条件変更等のお申込については、速やかに本店審査部内に設置した金融円滑化の専担部署(審査第一部モニタリンググループ)へ報告を行います。
事業性融資に関するお申込案件については各審査所管部にて、また、住宅ローンに関するお申込案件については個人業務部(保証会社との協議含む)にて、その案件の早期の諾否回答・実行に向けて各営業店と速やかに協議を実施します。
また、金融円滑化推進委員会事務局にて、銀行全体での受付状況並びに進捗状況(実行・審査中・謝絶・取下げにかかる件数並びに金額)の把握・取り纏めを行い、定期的に金融円滑化推進委員会を通じて、経営会議や取締役会等に報告いたします。

- ③ 条件変更等のお申込案件に条件を付けさせていただく場合やお断りする場合について条件変更等のお申込内容に対して、条件を付けさせていただく場合には、できる限り迅速にお客さまにお伝えするとともに、その条件内容に関してご理解をいただけるよう、十分に説明させていただきます。
- また、条件変更等のお申込をやむを得ずお断りする場合は、これまでのお取引関係やお客さまの知識並びに経験等を総合的に勘案しつつ、その理由を可能な限り具体的かつ丁寧に説明するよう心掛けます。
- なお、条件変更等のお申込をお断りさせていただいた場合やお客さまがその申込を取り下げられた場合は、その理由等を可能な限り具体的に記録し、最低5年間保存いたします。
- ④ 体制の検証・見直し
取締役会等は、金融円滑化推進委員会からの状況等の報告内容を検証し、必要に応じた体制の見直しや充実策を金融円滑化管理責任者に指示します。
- 金融円滑化管理責任者は、取締役会または経営会議の指示に基づき、適宜、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課題の改善を実施するものとしています。

2. 条件変更等に係る苦情相談を適切に行なうための体制の概要

当行では、条件変更等に係るお客さまからの苦情相談に適切に対応するため、以下の通り体制の整備・構築を行いました。

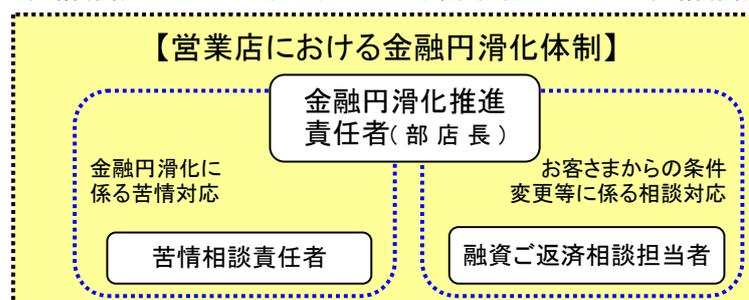
(1) 苦情相談窓口の設置

条件変更等に対するお客さまからの苦情相談に適切かつ迅速に対応するため、本店CS部お客さま相談室内に、『金融円滑化に係る苦情相談窓口』を併設いたしました。

- 名称：「金融円滑化苦情相談窓口」
- 電話番号：専用フリーダイヤル 0120 - 033 - 727
- 受付時間：9:00～17:00(土・日・祝日等の銀行休業日は除く)

(2) 営業店における苦情相談体制について

条件変更等に係るお客さまからの苦情相談に適切に対応するため、営業店において「苦情相談責任者」を任命いたしました。



(3) 苦情相談を適切に把握・対応するための方策について

当行は、条件変更等のお申込に係る苦情相談を適切に把握・対応するために、以下の方策を実施していきます。

- ① 各営業店では、条件変更等のお申込に係る苦情相談やご要望等の内容は、全て可能な限り具体的に記録するとともに、銀行全体として真摯に対応させて頂くよう努めます。
- なお、お申込に係る苦情相談の記録は、最低5年間保存いたします。
- ② 条件変更等のお申込に係る苦情相談やご要望等の内容は、金融円滑化推進委員会を通じて取締役会等に報告し、銀行全体で問題を共有するとともに、その事案内容の分析・検証を行い、再発防止に向け改善が必要と判断した場合には、速やかに対応策を検討・実施してまいります。

3. 条件変更等を行った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

当行では、条件変更等を行った中小企業や個人事業主のお客さま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、以下の通り体制の整備・構築を行いました。

- (1) 経営相談・経営指導 及び経営改善支援を適切に行うための体制整備
条件変更等を行った中小企業や個人事業主のお客さまに対する経営相談・経営指導 及び経営改善支援を適切に行うため、以下の観点より体制を構築・整備いたします。
 - ① 条件変更等を行った中小企業や個人事業主のお客さまより依頼を受けた場合は、経営改善計画の策定についてのサポートを行います。
 - ② また、条件変更等を行った中小企業や個人事業主のお客さまに対しては、定期的にその経営改善計画の進捗状況を確認・検証しつつ、必要に応じて経営改善計画の修正等を助言するなど、コンサルティング機能を十分に発揮し、きめ細やかな対応に努めます。
 - ③ 上記に関し、本部においては再生支援・経営改善支援の専任部署として“審査第二部経営サポート室”が、ビジネスマッチングやM&A等の相談事案については“法人業務部”が所管し、営業店をサポートするとともに、案件内容によっては直接お客さまのサポートやアドバイスを行います。
 - ④ また、その実現に向けて、企業再生支援機構や事業再生ADR解決事業者、並びに中小企業再生支援協議会などの外部機関や政府系金融機関等との連携を図り、さまざまな再生手法を駆使し、お客さまの事業再生に向けて全力で取り組んでまいります。
- (2) 体制の検証・見直し・充実
 - ① 取締役会等は、条件変更等を行った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状況等に関する金融円滑化推進委員会からの報告内容を検証し、必要に応じた体制の見直しや充実策を金融円滑化管理責任者に指示します。
金融円滑化管理責任者は、取締役会または経営会議の指示に基づき、適宜、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課題の改善を実施するものいたします。
 - ② 条件変更等を行った中小企業や個人事業主のお客さまに対する経営相談・経営指導及び経営改善支援を適切に行う体制の確保と充実を図っていくために、担当する行員に対する行内研修を強化し、その能力向上に不断に取り組んでまいります。

以 上