

### 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、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。
- (3) 「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。
- (4) 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。
  - 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、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・お申込案件の進捗状況の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により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させ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、金融円滑化の専担部署(審査企画部)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、審査企画部にて、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、定期的または必要に応じて、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、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。

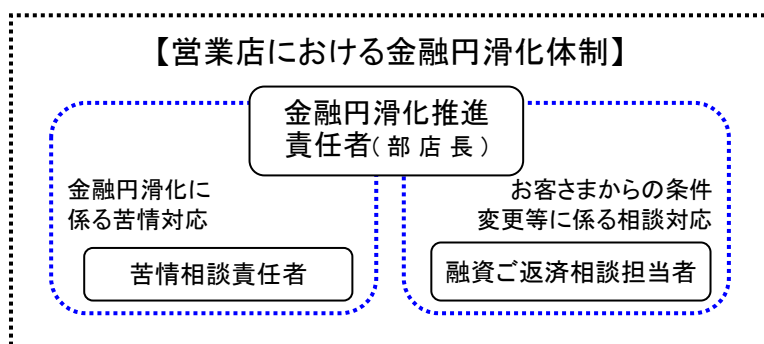
### (1) 苦情相談窓口の設置

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、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“審査部企業再生室”が、ビジネスマッチングやM&A等の相談事案については“コンサルティング営業部”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
  - 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