

# 金融円滑化管理規程

## 第1条（目的）

本規程は、「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（以下、「中小企業金融円滑化法」という。）」の趣旨を踏まえ策定した、「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ことを目的に定めるものである。

## 第2条（業務の範囲）

金融円滑化にかかる業務の範囲は、以下のとおりとする。

- (1) 中小事業者または住宅資金借入者に対する貸付条件の変更等。
- (2) 貸付条件の変更等の措置を講じた、もしくは延滞している債務者に対する新規融資。
- (3) (1)または(2)の相談があった、もしくは措置を講じた債務者に対する経営相談、経営指導、ソリューションの提案等、経営改善に関するコンサルティング機能の発揮への取組み。
- (4) 与信取引（貸付契約及びこれに伴う担保・保証契約）に関する顧客説明。
- (5) 与信取引に係る問い合わせ、相談、要望及び苦情に対する対応。
- (6) 方針等の策定ならびに体制整備。

## 第3条（組織体制）

### 1. 「地方創生推進委員会」の設置

金融円滑化の適切性を確保するための協議、検証を行うため、取締役会の諮問機関として「地方創生推進委員会」を設置する。「地方創生推進委員会」の運営方法等については、別に定める本部運営細則（別表Ⅰ）によるものとする。

### 2. 管理責任者の選任と役割・責任

#### (1) 管理責任者の選任

金融円滑化管理方針に則り、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。）として、与信管理部門の担当取締役を選任する。

#### (2) 管理責任者の役割・責任

- ① 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、種類及びその管理方法を十分理解し、「金融円滑化管理規程」を策定する。また、金融円滑化管理規程は取締役会等の承認を受けた上で、組織内に周知する。

- ② 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た金融円滑化に係る手続等に対し、対象となる顧客及び取引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定めたマニュアル（以下「金融円滑化マニュアル」という。）を与信管理部門に策定させた上で内容の適切性について確認する。

### 3. 管理担当者の選任と役割・責任

#### (1) 管理担当者の選任

金融円滑化管理方針に則り、金融円滑化管理責任者と連携し、金融円滑化管理の遂行に必要な権限を有し管理する管理担当者（以下「金融円滑化管理担当者」という。）として、与信管理部門長（経営アドバイザーグループ担当）を選任する。

#### (2) 管理担当者の役割・責任

金融円滑化管理担当者は、金融円滑化管理責任者からの指示に基づき、金融円滑化管理規程及びその他金融円滑化に関する取決めを職員に遵守させ、金融円滑化管理業務が適切に行われるよう管理する。

### 4. 営業店の体制整備

#### (1) 金融円滑化リーダーの選任

各営業店ならびにローンセンターには、金融円滑化にかかる対応責任者（以下「金融円滑化リーダー」という。）を配置する。金融円滑化リーダーは、金融円滑化管理担当者が選任する。

#### (2) 金融円滑化リーダーの責任・役割

- ① 金融円滑化リーダーは、関係省令および当行関連諸規程に則り、各店ならびにローンセンターにおいて金融円滑化業務が適切に行われるため、所属行員に対する指導を行うとともに、金融円滑化に関する記録・保存及び本部への報告が適切に行われることを確保する責任を有する。
- ② 金融円滑化リーダーが所属長以外の行員である場合は、当該店舗の所属長についても金融円滑化リーダーと同等の責任を有する。

### 5. 苦情・相談受付体制

#### (1) ご返済相談窓口の設置

各営業店に「ご返済相談窓口」を設置し、中小企業者及び住宅資金借入者の返済にかかる苦情・相談を受け付ける。

#### (2) 専用フリーダイヤルの設置

貸付条件の変更等に関する債務者からの苦情相談窓口を充実させるため、本部内に苦情相談専用フリーダイヤルを設置する。

#### (3) インターネットメールでの苦情相談受付

貸付条件の変更等に関する債務者からのインターネットを通じた苦情相談に対応するため、専用のメールアドレスを当行ホームページ内に公開し、インターネッ

トメールを通じた苦情相談受付を受け付ける。

#### 第4条（金融円滑化に係る管理の実施）

##### 1. 管理態勢の整備

- (1) 金融円滑化管理責任者は、関係業務部門や営業店等に対し、金融円滑化に関する取決めを遵守させるとともに、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、各部門における金融円滑化が適切に行われるよう管理する。
- (2) 金融円滑化管理責任者は、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以下の体制を整備する。
  - ① 金融円滑化管理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
  - ② 営業店の業績評価基準と金融円滑化管理方針との整合性の確保
  - ③ 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
  - ④ 貸付条件の変更等を行った後において、経営改善指導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. 情報の収集、管理、分析及び検討

金融円滑化管理責任者は、「地方創生推進委員会」を通じて金融円滑化関連情報を適時にかつ効率的に収集する。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。

##### 3. モニタリング態勢

金融円滑化管理責任者は、「地方創生推進委員会」において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おける金融円滑化の状況について継続的にモニタリングを行う。モニタリングについては、以下の部門から各担当項目の報告を求める方法により行う。また、必要に応じて実地調査を指示する。

###### (1) 与信管理部門

- ① 営業店の金融円滑化にかかる取組み状況
- ② 営業店の顧客に対する経営改善支援の状況
- ③ 行員の目利き能力向上を図るための行内研修等の実施状況
- ④ 開示ならびに当局への報告内容

###### (2) 事務集中部門

- ① 外部委託先における金融円滑化にかかる対応状況

###### (3) コンプライアンス統括部門

- ① 各部署における苦情相談の受付状況

#### 4. 開示・報告態勢

金融円滑化管理責任者は、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する。

#### 5. 与信管理部門等との連携

金融円滑化管理責任者は、与信管理部門やコンプライアンス統括部門等と適切に連携し、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する。

#### 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、与信管理部門や営業推進部門等金融円滑化管理に関する業務に従事するものに対して、指導・監督を行う等適切に管理を行う。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、適切な指導等を行う。

#### 7. 研修等による周知徹底

金融円滑化管理責任者は与信管理部門に対して、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の方法により、職員に対して周知徹底を行わせる。また、金融円滑化マニュアルの改訂に応じ、随時に周知徹底を行わせる。

#### 8. 取締役会への報告態勢

金融円滑化管理責任者は、「地方創生推進委員会」における議事内容について、取締役会に報告を行う。また、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、「地方創生推進委員会」開催の有無に関わらず、取締役会に対し速やかに報告を行う。

#### 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、監査役に直接報告を行う。

### 第5条（営業店および与信管理部門の態勢整備）

#### 1. 相談・申込みへの対応

金融円滑化にかかる顧客からの相談・申込みへの対応については、顧客の立場に立った真摯な対応をするとともに顧客の状況を勘案しつつ、できる限り貸付条件の変更等に応じるよう努める。

#### 2. 経営改善支援態勢

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ついては、当該企業の経営改善は自らの信用リスク削減に資するものであることを踏まえ、顧客の経営改善に対し金融コンサルティング機能を最大限発揮するよう努める。

#### 3. 顧客説明態勢

金融円滑化に関する顧客説明及び相談苦情処理等については、別に定める「与信取

引に係る顧客への説明等に関する規程」及び「顧客サポート等管理規程」に準じて行う。

#### 第6条（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う。

#### 第7条（改廃）

本規程の改廃は、規程等管理に関する規程に基づき行う。

平成 22 年 1 月 29 日	制 定
平成 22 年 4 月 1 日	改 正
平成 23 年 8 月 10 日	改 正
平成 25 年 10 月 25 日	改 正
平成 27 年 4 月 1 日	改 正
平成 27 年 10 月 1 日	改 正