

## 中小企業者等に対する金融の円滑化に関する基本方針

### ．はじめに

#### 1．金融の円滑化に対するこれまでの取組みについて

当行は、地域金融機関として、地域経済の活性化に資することを使命とし、地域における円滑な金融仲介機能の発揮を経営の重要課題として取り組んでおります。

この課題の解決の一環として、「地域密着型金融推進計画」を策定し、「ライフサイクルに応じた中小企業支援」、「中小企業に適した資金供給方法の徹底」、「持続可能な地域経済への貢献」を3本柱として、資金ニーズへの対応や情報提供、経営相談に積極的に取り組み、お客様とのリレーション強化を図ってまいりました。

#### 2．金融の円滑化に対する取組み強化について

平成21年12月4日に施行された「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」といいます。）」の趣旨を踏まえ、このたび、本店内に審査部担当取締役を委員長とする「金融円滑化推進委員会」を設置するとともに、全営業店およびローンセンターに「金融円滑化リーダー」を配置し、お客様からのご返済条件の変更等のお申込みや、条件変更後のモニタリング、経営相談等コンサルティング機能を十分発揮できるよう態勢を強化いたしました。

また、当行の金融の円滑化に対する基本的な姿勢を、お客様にご理解いただくために、「中小企業者等に対する金融円滑化に関する基本方針（以下、「基本方針」といいます。）」を策定し公表することといたしました。基本方針につきましては、より実効性の高いものとしていくため、今後も必要に応じて見直しを行いながら態勢の強化を図り、全行が一丸となって地域金融の一層の円滑化に取り組んでまいります。

### ．お借入条件の変更等にかかる基本方針

#### 1．事業資金をご利用されている中小企業・個人事業主のお客様ならびに住宅資金をご利用されている個人のお客様へ

お借入条件の変更等のお申込みに関する相談に対しては、お客様の状況およびご要望を真摯にお伺いし、ご返済に係る負担の軽減に向けて、可能な限り柔軟に対応してまいります。

お借入条件の変更等のお申込みに関するご相談があった場合には、電話等によるご相談も含め、当該内容を記録するとともに、ご相談のお受けからご回答までの進捗管理を徹底し、可能な限り速やかに対応するよう努めてまいります。

新たな資金のご融資やお借入条件の変更等のお申込みにおいては、お客様がご返済条件の変更等をしたことがある、ご返済が滞っているというような形式的な事象にとらわれることなく、お申込み時点のお客様の実際の状態をきめ細かく把握し、可

可能な限り柔軟に対応するよう努めてまいります。

お借入条件の変更等のお申込みにあたって、ご検討させていただくために必要な資料の作成をお願いする場合がございますが、お客様に過度の負担をおかけしないよう十分配慮するよう努めてまいります。

## 2. 事業資金をご利用されている中小企業・個人事業主のお客様へ

お借入条件の変更等のお申し込みに関するご相談があった場合には、お客様の事業における改善、再生の可能性を十分に検討し、きめ細かくご相談に応じるとともに、可能な限り柔軟に対応するよう努めてまいります。

お客様とのリレーションシップを大切に、財務内容の改善に止まらず、経営全般のニーズに則した経営改善計画の策定・実践を支援するよう努めてまいります。

お客様が当行以外の金融機関からお借入れをされている場合には、法令等に留意しつつお客さまから同意をいただいた上で、当該他の金融機関や保証協会等と緊密に連携して、ご返済に係る負担の軽減に向けた対応に努めてまいります。

お客様との協議にあたり、経営改善計画の実現可能性や経営改善に向けた課題の解決策等について、お客様と真摯に打ち合わせをさせていただくよう努めてまいります。

経営改善計画を策定するご意志はあるものの、自ら作成されることが困難なお客様から要請があれば、営業店担当がお客様のお話を伺いながら、計画策定の支援をさせていただくよう努めてまいります。

策定された経営改善計画の実施期間中においては、その進捗状況をお客様とともに確認・検証し、必要に応じて助言するなど、当行のコンサルティング機能を発揮し、きめ細かな対応を行うよう努めてまいります。

お客様の事業再生などにおいて、お客様と当行のみでの解決が困難な場合には、企業再生支援機構、事業再生ADR解決事業者、中小企業再生支援協議会等の外部機関と連携するなど、当行がこれまで蓄積してきた事業再生ノウハウを活用し、お客様に最適な再生手法等をご提供するよう努めてまいります。

## 3. 住宅資金をご利用されている個人のお客様へ

お借入条件の変更等のお申込みに関するご相談があった場合には、お客様の将来にわたる無理のないご返済に向けて、お客様の財産およ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とともに、可能な限り柔軟に対応するよう努めてまいります。

お客様が当行以外の金融機関からお借入れをされている場合、または、住宅金融支援機構等のお取引がある場合には、法令等に留意しつつお客さまから同意をいただいた上で、当該他の金融機関と緊密に連携して、ご返済に係る負担の軽減に向

けた対応に努めてまいります。

## ・お客様に対するご説明等にかかる基本方針

新たな資金のご融資やお借入条件の変更等に条件を提示させていただく場合には、可能な限り速やかにご提示させていただくとともに、その内容や理由等についてお客様にご理解とご納得をいただけるよう、詳しく丁寧に、誠意をもってご説明をさせていただきますよう努めてまいります。

止むを得ずお客様からのお申込みをお断りさせていただく場合は、これまでの取引関係等を踏まえ、お客様にご理解とご納得いただけるよう、可能な限り速やかに、誠意をもってご説明させていただくよう努めてまいります。

新たな資金のご融資やお借入条件の変更等の契約においては、借入金利や借入期間、返済方法等のご契約の内容について、お客様にご理解とご納得をいただけるよう、誠意をもってご説明をさせていただくよう努めてまいります。

## ・基本方針に沿って適切に対応するための態勢整備

### 1. ご相談・受付体制の整備

「ご返済相談窓口」および「金融円滑化リーダー」の設置

最寄の営業店でお気軽にご相談いただけるよう、全店舗に「ご返済相談窓口」を設置し「金融円滑化リーダー」を配置しております。

「専用フリーダイヤル」の設置

中小企業のお客様及び住宅関連ローンをご利用のお客様からの電話でのお問い合わせに対応するため、専用のフリーダイヤルを設置しております。

中小企業のお客様専用フリーダイヤル

0120-073190

受付時間：9：00～17：00（土・日・祝日等銀行休業日は除く）

住宅関連ローンをご利用のお客様専用フリーダイヤル

0120-213190

受付時間：9：00～17：00（土・日・祝日等銀行休業日は除く）

電子メールによるお問い合わせ対応

インターネットを利用した電子メールでのお問い合わせに対応するため、専用のメールアドレスを設置しております。

メールアドレス：enkatsu@saikyobank.co.jp

### 2. 「金融円滑化推進委員会」の設置

金融円滑化の推進を図るため、審査部担当取締役を委員長とする「金融円滑化推進委員会」を本部内に設置しました。

「金融円滑化推進委員会」は中小企業金融円滑化法に基づく受付・対応状況の把握と各種態勢整備の検討を行い、営業店の指導・各種態勢の見直しを行っております。

### 3. 申込み案件の適切な管理

お客さまからお借入条件の変更等の申し込みがあった場合は、もれなく記録し、案件の進捗管理を徹底します。

各店の金融円滑化リーダーは、案件の進捗状況を点検し、検討が長期化することによりお客様に迷惑がかからないよう、担当者を指導するとともに、案件の進捗状況を、毎日「審査部企業支援グループ」に報告します。

「審査部企業支援グループ」は、案件の申込み状況や進捗状況等を定期的にとりまとめ「金融円滑化推進委員会」へ報告を行います。また、「金融円滑化推進委員会」は金融円滑化推進管理の状況を取りまとめ、定期的に取り締役会へ報告を行います。取締役会は、金融円滑化推進管理の状況を分析・評価し、必要に応じて態勢等の改善、見直しを行います。

### 4. 経営実態や成長性および将来性等を適切に見極めるための能力の向上

お客様からのご相談に対し、現状をきめ細かく把握し適切な判断をおこなうため、行内研修などにより、お客様の経営実態や将来性等を適切に見極めることのできる能力の向上に努めてまいります。

### 5. 苦情相談・ご要望への対応

お借入条件の変更等にかかるお客様からの苦情相談やご要望につきましては、各店の金融円滑化リーダー、または本部内の専用フリーダイヤルおよび専用電子メールで受付し、その内容を記録、保管してまいります。また、取締役会は、金融円滑化推進委員会を通して苦情相談の報告を受けることにより、銀行全体で問題を共有し、改善に努めてまいります。

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

# 金融円滑化体系図

