

金融円滑化に関する基本方針

1. ご相談等に対する真摯な対応

新規のお借入および借入れ条件の変更等にかかるご相談またはお申込みをお受けした場合には、当該ご相談等を真摯にお伺いし、お借入れの返済にかかる負担の軽減に資する措置をとるよう努めてまいります。また、ご相談等をいただいた内容について記録を徹底し、当該案件の進捗について適切な管理をおこないます。

2. 適切な融資審査の実施

当行は、機械的、画一的に融資判断をおこなうことなく、お客さまの実際の状況をきめ細かくお伺いしたうえで融資判断をおこないます。

また、お客さまが借入れ条件の変更等をしたことがある、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、お客さまの技術力、成長性や事業そのものの採算性、将来性を含めた融資判断をおこないます。

借入れ条件の変更等の審査においては、資料の作成などにおいて、お客さまに過度の負担をおかけしないよう努めてまいります。

3. 説明の徹底

- (1) 当行は、お借入に関連する各種の契約を締結するにあたり、お客さまのご理解を得るために、知識、経験等を踏まえ、適切かつ丁寧な説明をおこないます。
- (2) 借入れ条件の変更等のお申込みに対して、条件を付す場合は、その内容を可能な限りすみやかにお客さまに提示のうえ十分に説明をおこないます。
- (3) お申込みにお応えできない場合は、これまでの取引関係等を踏まえ、その理由について、お客さまにご納得いただけるよう、迅速に、詳しく、丁寧に、誠意をもって説明をおこなうよう努めてまいりますとともに、それらの内容について記録、保存してまいります。

4. 中小企業・小規模事業者のお客さまからのお申込みへの対応

- (1) 中小企業・小規模事業者のお客さまからの借入れ条件の変更等のお申込みがあった場合には、お客さまの事業についての改善もしくは再生の可能性、他の金融機関等とのお取引状況等を十分に検討し、きめ細かくご相談に応じてまいります。
- (2) 当行は、中小企業・小規模事業者のお客さまとの強固なリレーションシップのもとで、財務内容の改善のみならず、経営全般のニーズ（事業面、外部環境の変化への対応等）に則した経営改善計画の策定、実践を支援してまいります。また、継続的に、中小企業・小規模事業者のお客さまの経営改善計画の進捗状況を確認、検証し、経営改善計画の見直しを助言、支援するなど、当行のコンサルティング機能を発揮し、き

め細かな対応をおこなってまいります。

- (3) 借入れ条件の変更等にかかるお申込みにあたり、他の金融機関、信用保証協会および中小企業再生支援協議会等とお取引等がある場合には、お客さまの同意を得たうえで、その関係機関と緊密な連携をはかってまいります。
- (4) 事業再生ADR手続または地域経済活性化支援機構もしくは東日本大震災事業者再生支援機構を通じた事業の再生手続に関するご要請等をお受けした場合には、事業の改善、再生の見通し等を重視し、適切に対応いたします。
- (5) 中小企業・小規模事業者のお客さまからご依頼がある場合には、事業に関する改善計画等の策定を支援するとともに、計画を策定した場合には、進捗状況の把握に努め、必要に応じて助言等をおこないます。

5. 住宅ローンをご利用されているお客さまからのお申込みへの対応

- (1) 住宅ローンをご利用されているお客さまからの借入れ条件の変更等のお申込みがあった場合には、お客さまの将来にわたる無理のないご返済に向けて、お客さまの財産および収入の状況ならびに他の金融機関等とお取引状況等を十分に検討し、きめ細かくご相談に応じてまいります。
- (2) お客さま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、住宅金融支援機構とお取引がある場合には、お客さまからの同意を得たうえで、その関係機関と緊密な連携をはかってまいります。

6. ご意見、ご要望および苦情への対応

新規のお借入および借入れ条件の変更等にかかるご相談、お申込みに関して、お客さまからお申し出のあったご意見、ご要望および苦情については、組織全体で真摯に受け止め、業務改善、再発防止等に役立ててまいります。また、それらの内容について記録、保存してまいります。

7. 条件変更等の実施後のフォロー態勢

当行は、お借入の返済にかかる負担の軽減に資する措置をおこなった後も、お客さまとのリレーションシップを大切にし、継続的なご相談受け付け、経営相談、経営指導等を適切におこなってまいります。

8. 経営実態ならびに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

中小企業・小規模事業者のお客さまの経営実態や成長性および将来性など事業価値を適切に見極めることのできるよう金融円滑化にかかわる当行役職員の能力の向上に努めてまいります。

9. 金融円滑化管理態勢整備

(1) 取締役会の役割

取締役会は、この基本方針に則り、金融円滑化に必要な管理（以下「金融円滑化管理」といいます。）を目的に、「地域金融活性化会議」および金融円滑化管理責任者を設置し、その態勢が有効に機能しているかを検証いたします。

(2) 「地域金融活性化会議」の設置

経営陣のもと、審査担当部署および営業推進担当部署をはじめとする全ての部長からなる「地域金融活性化会議」を設置し、地域の中小企業・小規模事業者および住宅ローンをご利用されているお客さまに対する金融の円滑化に適切に対応するため、その取組み状況を検証し、具体的な対応策を検討、実施してまいります。

(3) 金融円滑化管理責任者等の設置

審査担当常務役員を金融円滑化管理責任者とし、取締役会および「地域金融活性化会議」のもと、金融円滑化管理の適切性、十分性および実効性の確保に向けて、金融円滑化管理の全般を統括いたします。

また、企業支援部長、個人営業部長、営業統括本部長、法人営業部長、およびリスク管理部長を金融円滑化管理副責任者とし、金融円滑化管理責任者を補佐し、所管する業務に関し金融円滑化管理を実施いたします。

(4) 営業店の態勢

営業店長（ビジネスローンデスクおよびローンサービスセンターを含みます。）を金融円滑化推進責任者に任命するとともに、これを補佐するために各営業店の役席者1名を金融円滑化推進担当者とし、お客さまからの借入れ条件の変更等や経営改善支援に関するご相談などに積極的に対応してまいります。

金融円滑化への態勢強化により、従来以上にお客さまからのご相談にきめ細かく対応してまいります。

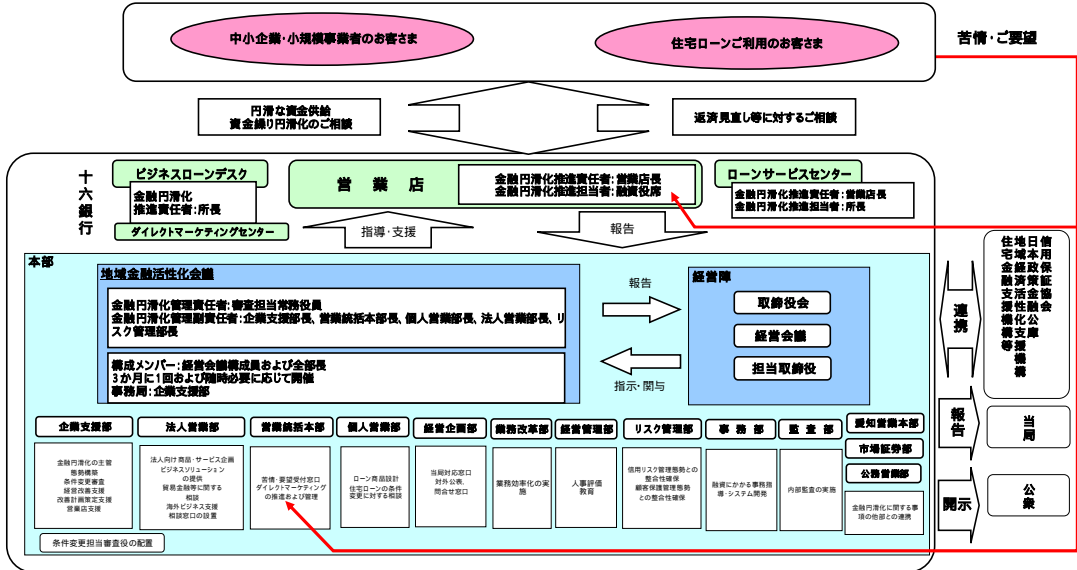
(5) 相談窓口の強化

借入れ条件の変更等のご相談および苦情相談については、これまでどおりお取引いただいております営業店にて承ります。さらに苦情、ご要望の専用回線（金融円滑化ホットライン058-265-2155）および当行ホームページ上に専用ページを設置いたしました。

10. 行内における周知

取締役会は、この基本方針を全役職員に周知するとともに、適切な対応を徹底いたします。また、必要に応じてその見直しをおこなってまいります。

金融円滑化への態勢



*地域金融活性化会議は、経営陣のもと、審査担当部署および法人・個人の営業推進部署をはじめとする全ての部長からなる会議で、地域の中小企業者および住宅ローンのご利用のお客さまに対する金融の円滑化に適切に対応するため、その取り組み状況を検証し具体的な対応策を検討・実施するために創設するものです。

借入れ条件の変更等の申込みにかかる対応状況を適切に把握するための体制の概要

当行は、借入れ条件の変更等のお申込みにかかる対応状況を適切に把握するため、以下のとおり体制を整備いたしました。

1. 営業店の体制

(1) 受け付け

- ・お客さまから借入れ条件の変更等のお申込みがあった場合は、もれなくその内容を記録し、案件進捗管理を開始いたします。
- ・営業店担当者は、各自が受け付けた借入れ条件の変更等のお申込みについて、すみやかに、金融円滑化推進担当者を経由して、金融円滑化推進責任者に報告いたします。
- ・金融円滑化推進責任者は、借入れ条件の変更等のお申込みが、適切に記録されていることを確認し、借入れ条件の変更等のお申込みの内容を把握いたします。

(2) 進捗管理

- ・金融円滑化推進責任者は、案件の進捗を適切に管理し、案件の検討が長期化することによりお客さまに迷惑がかからないよう、金融円滑化推進担当者および営業店担当者の指導、監督をおこないます。

(3) 完了確認

- ・金融円滑化推進責任者は、借入れ条件の変更等の案件が、適切な経緯を経て、応諾、謝絶、取下げにより完了していることを確認いたします。
- ・借入れ条件の変更等の案件を記録した内容は、法令等にもとづき適切に保存いたします。

(4) 本部への報告

- ・金融円滑化推進責任者は、金融円滑化推進担当者に、定期的に借入れ条件の変更等のお申込み、応諾、謝絶、取下げおよび検討の進捗状況を取りまとめさせ、金融円滑化推進責任者は、中小企業・小規模事業者のお客さまからのお申込みについては企業支援部企業支援グループへ、住宅ローンをご利用されているお客さまからのお申込みについては個人営業部個人ローン業務グループへ報告いたします。

2. 本部の体制

(1) 報告体制

- ・企業支援部融資企画グループは、企業支援部企業支援グループおよび個人営業部個人ローン業務グループと連携のうえ、各営業店からの報告を取りまとめます。
- ・企業支援部融資企画グループは、取りまとめた内容を、定期的に「地域金融活性化会議」を通じて、取締役会等に報告いたします。

(2) 改善体制

- ・取締役会等は、報告の内容を検証し、必要に応じて体制の見直し等を含め、「地域金融活性化会議」を通じて、関連各部に対応改善等を指示いたします。

借入れ条件の変更等にかかる苦情相談を適切におこなうための体制の概要

当行は、借入れ条件の変更等にかかる苦情相談、ご要望等を謙虚に受け止め、お客さまの立場を尊重し、誠意を持って適切に対応するため、以下のとおり体制を整備いたしました。

1. 借入れ条件の変更等にかかる苦情相談、要望等の受け付け

・お客さまにお取引いただいております各営業店が、借入れ条件の変更等にかかるお客さまからの苦情相談、ご要望等に対応してまいります。また、本部においては、「金融円滑化ホットライン」を新たに設置し、営業統括本部お客さま相談室が借入れ条件の変更等にかかるお客さまからの苦情相談、ご要望等に直接対応してまいります。

2. 借入れ条件の変更等にかかる苦情相談、要望等への対応

・各営業店は、お客さまから借入れ条件の変更等にかかる苦情相談、ご要望等を受け付けた場合、お客さまからお申し出の内容を十分聞き取り、その内容を的確に把握し、責任を持って誠意に対応いたします。また、その内容を記録、保存し、関連各部に報告いたします。

3. 「地域金融活性化会議」および取締役会等への報告

・企業支援部は、関連各部へ報告された借入れ条件の変更等にかかるお客さまからの苦情相談、ご要望等を取りまとめ、「地域金融活性化会議」に報告いたします。

・「地域金融活性化会議」は、苦情相談、ご要望事案の分析、再発防止策の検討をおこない、苦情相談、ご要望等の状況とともに取締役会等に報告いたします。

・取締役会等は、再発防止策等が十分であることを検証し、必要に応じて、体制の見直し等を含め、「地域金融活性化会議」に指示いたします。

・「地域金融活性化会議」は、取締役会等からの指示に基づき、関連各部に対応改善策等を指示いたします。

中小企業・小規模事業者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おこなうための体制の概要

当行は、中小企業・小規模事業者のお客さまの事業が円滑におこなわれ、地域経済が健全な発展を遂げることを目指し、経営改善や事業再生のための支援を適切に実施するために、以下のとおり体制を整備いたしました。

1. 経営改善支援への取組み

- ・中小企業・小規模事業者のお客さまとのリレーションシップの下に、事業や財務の現状認識を共有し、今後の改善策についてご一緒に検討し、条件変更を必要とされる内容に応じ経営改善計画の策定、実行をご支援してまいります。
- ・また、事業の改善や計画の進捗状況をお客さまとともに継続的に確認するなか、改善策の実行ならびに計画の修正に関する助言または支援をおこなうなど、きめ細かなコンサルティング機能の発揮をはかってまいります。

2. 事業再生への取組み

- ・事業再生の可能性を検討するにあたって、他の金融機関との意見調整や専門知識が必要な場合には、お客さまのご意向をお伺いしつつ、中小企業再生支援協議会、地域経済活性化支援機構、事業再生ADR解決事業者など外部機関と連携し、中小企業・小規模事業者のお客さまの事業再生に取り組んでまいります。

3. 行内の体制整備

- ・事業改善のご支援と与信の審査を目的として企業支援部企業支援グループを設置しておりますが、さらなる支援体制強化のため、「金融円滑化担当チーム」を組成し、営業店の指導をはかりつつ、経営改善支援活動の機能強化をはかってまいります。
- ・上記のような取組みについては、企業支援部より「地域金融活性化会議」を通じて取締役会等に報告し、取締役会等は、活動状況を検証し必要に応じて「地域金融活性化会議」を通じて指示いたします。
- ・経営改善など経営全般に対するお客さまからのご相談に対応できるよう、実践的な行内研修等の実施により役職員の目利き能力の向上に努めてまいります。

以 上