

金融円滑化の基本方針

1. 基本的な考え方

- (1) 当行は、中小企業者等に対する金融の円滑化を目的とし、中小企業および住宅資金ご利用のお客様の返済負担軽減を図るため、貸付条件変更等のご相談・お申込みに対し、適切かつ柔軟に対応します。
- (2) また、東日本大震災および福島第一原子力発電所事故で被害を受けられたお客様に対しては、お客様が置かれている状況やニーズに十分配慮しつつ対応します。
- (3) 中小企業のお客様からのお申込み
 - ① お客様から貸付条件変更等のお申込みがあった場合は、経営改善計画や事業再生計画を検討のうえ、返済負担の軽減に向け可能な限り努力します。
 - ② お客様の経営改善計画や事業再生計画の策定を可能な限り支援します。
 - ③ お客様が当行以外の金融機関とお取引がある場合には、当該金融機関と緊密な連携を図りつつ、返済負担の軽減に向け可能な限り努力します。また、事業再生ADR手続きや地域経済活性化支援機構を通じた事業の再生手続きのご依頼を受けた場合にも当該機構と緊密な連携を図り、可能な限り努力します。
 - ④ 貸付条件変更等を行った場合でも、お客様からの新規融資等のお申込みについて、資金繰りや損益状況を確認のうえ、可能な限り努力します。
- (4) 住宅資金をご利用のお客様からのお申込み
 - ① お客様から貸付条件変更等のお申込みがあった場合は、財産や収入状況等を確認のうえ、返済負担の軽減に向け可能な限り努力します。
 - ② 資金をご利用のお客様が当行以外の金融機関や住宅金融支援機構とお取引がある場合には、当該金融機関等と緊密な連携を図りつつ、返済負担の軽減に向け可能な限り努力します。

2. 当行の金融円滑化推進体制

- (1) 当行は、社長、審査担当の本部長、営業担当の本部長等で構成する「金融円滑化推進会議」を開催し、金融円滑化の推進状況と問題点を把握するとともに、その概要を取締役会に報告します。
- (2) 営業店では、各営業店の営業店長を金融円滑化推進の責任者とします。また、ローンプラザでは、ローンプラザの所長を金融円滑化推進の責任者とします。

- (3) お客様の貸付条件変更等に関するお申込みに備え、営業店とローンプラザに相談窓口を設置します。また、本部に専用の電話相談窓口を設置します。
- (4) 貸付条件変更等のお申込みがあった場合には、お客様から事情をお伺いし誠実に対応すると同時に速やかに本部担当部署に報告します。また、必要に応じ当行以外の金融機関と緊密な連携を図ります。
- (5) 貸付条件変更等のお申込みに対しては機械的に対応するのではなく、経営改善計画等を慎重かつ十分に検討のうえ、お申込みに条件を付す場合やお申込みに応じられない場合には、お客様にその根拠を十分に説明し理解を得るよう努力します。
- (6) 貸付条件変更等に関する苦情や要望については、営業店と本部で受け付け、本部でその内容を取りまとめるうえ適切に対応します。
- (7) 自らの本質的な経営課題を十分に認識し、その経営課題に真正面から向き合い、意欲的かつ主体的に取り組む中小企業のお客様を支援するため、当行は経営改善計画等の進捗状況を継続的にモニタリングするとともに、経営相談や助言などのコンサルティング機能の発揮に向け可能な限り努力します。
- (8) 行内的には、目利き力の向上、企業支援力の向上など人材の育成に努めます。

以 上