

平成22年2月1日

株式会社 但馬銀行

金融円滑化に関する基本方針および体制の整備について

但馬銀行（頭取 倉橋 基）は、中小企業金融円滑化法の施行を踏まえ、金融円滑化の基本方針を定めたほか、借入条件の変更等の申込みに対してのお客様のご相談、ご要望に適切かつ迅速に対応するための行内体制の整備を実施し、その概要をまとめましたのでお知らせいたします。

下記の概要については、次ページ以降をご覧ください。

記

- 一、中小企業者等に対する金融の円滑化の実施に関する方針の概要
- 二、借入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体制の概要
- 三、借入条件の変更等に関する苦情相談を適切に行うための体制の概要
- 四、中小企業者の経営改善または再生のための支援を適切に行うための体制の概要

以 上

一、中小企業者等に対する金融の円滑化の実施に関する方針の概要

当行は、借入条件の変更等のお申込みに対して適切に対応するため、以下のとおり、基本方針を定めるとともに、行内体制を整備いたしました。

1. 主な基本方針

- (1) 借入条件の変更等の相談・申込みを受けた場合は、適切な顧客説明に努めるとともに、迅速な検討・対応に努めてまいります。
- (2) 弁済にかかる負担の軽減の申込みがあった場合は、中小企業者のお客さまの事業についての改善もしくは再生の可能性または住宅資金借入者のお客さまの財産、収入の状況を勘案して、できる限り貸付条件の変更に対応してまいります。
- (3) 中小企業者のお客さまに対する経営相談・経営指導および経営改善計画の作成については積極的に対応してまいります。
- (4) 中小企業者のお客さまからの条件変更等の申込みについては、他の金融機関、政府系金融機関および信用保証協会等が関係している場合には、当該金融機関等と緊密な連携を図り対応してまいります。
- (5) 住宅ローンをご利用のお客さまからの条件変更等の申込みについては、他の金融機関、住宅金融支援機構が関係している場合には、当該金融機関等と緊密な連携を図り対応してまいります。
- (6) お客さまの状況をきめ細かく把握するとともに、事業価値等を見極める能力向上を目的とした職員教育を強化してまいります。

2. 行内体制の整備

- (1) 金融円滑化管理全般を統括する「金融円滑化管理責任者」を配置し、金融円滑化にかかる管理態勢の整備を行うとともに、定期的に管理状況等を取締役会等に報告し、取締役会等は報告・調査結果等を踏まえ、必要に応じて改善を指示いたします。
- (2) 本部の関連部署に「金融円滑化管理担当者」を配置し、金融円滑化の管理状況等のモニタリングおよび対応の実施を行ってまいります。

(3) 全営業店の支店長を「金融円滑化担当者」とし、相談案件の進捗管理や担当者への適切な指示・指導を行ってまいります。

(4) お客さまからの苦情等については、営業店担当者または本部のお客さま相談センター内に新たに設置した「金融円滑化に関する苦情相談窓口」で記録・報告を行うとともに、コンプライアンス統括部がとりまとめのうえ、適切に対応を行い、改善につなげてまいります。

二、借入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体制の概要

当行は、借入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、次のとおり体制を整備しました。

(1) 当行本支店および各住宅ローンセンターをご相談受付窓口とし、お客さまからの借入れ条件の変更等に関するご相談に対して真摯（適切、かつ、迅速）に対応してまいります。

また、ご相談内容については、当行制定書式に記録のうえ、ご相談担当者から速やかに店長（金融円滑化担当者）に連絡するとともに、お客さまのお借入れの内容に応じて当行審査部、住宅ローン部および管理部（以下「本部」といいます。）に報告いたします。

(2) ご相談の後、店長は、ご相談への対応状況を点検・確認し、できる限り早期のお申込み、そして条件変更等のご契約となるよう努めます。

本部は、対応状況の進捗を管理するとともに、適時、店長に適切な指示、指導を行うなどして、スムーズなご対応ができるよう努めます。

また、本部は、条件変更等の対応状況をとりまとめ、適時、金融円滑化管理責任者に報告いたします。

(3) 金融円滑化管理責任者は、借入れ条件の変更等のお申込みに対する対応状況に基づき、条件変更等の管理態勢等の整備を図るとともに、対応状況について定期的に取り締り役会等に報告いたします。

(4) 取締役会等は、報告に基づき体制の有効性等を検証し、必要に応じて体制の見直し等を指示するなどして、より良い体制づくりに努めてまいります。

三、借入条件の変更等に関する苦情相談を適切に行うための体制の概要

当行は、借入条件の変更等に関する苦情相談を適切に行うため、次のとおり体制を整備しました。

- (1) お客さまからの借入条件の変更等に関する苦情等につきましては、各営業店の苦情相談の担当者が受付いたします。
また、本店窓口として、お客様相談センターに「金融円滑化に関する苦情相談窓口」を設置し、受付いたします。
- (2) お受けした借入条件の変更等に関する苦情等の内容は、顧客サポート等に関する統括部署であるコンプライアンス統括部に報告し、適切に記録・保存するとともに、営業店、関係部署と連携して迅速かつ適切に対応し、問題解決に努めてまいります。
- (3) コンプライアンス統括部は、苦情の内容を取りまとめ、定期的に経営会議に報告するとともに、苦情等の内容や対応状況等を分析し、業務の改善につなげてまいります。

四、中小企業者の経営改善等の支援を適切に行うための体制の概要

当行は中小企業のお客さまの経営改善または再生のための支援を適切に行うために、次のとおり体制を整備しました。

- (1) 中小企業者のお客さまの経営相談・経営指導等については、お客さまの実情を踏まえた助言を行うなどきめ細かく対応するとともに、経営改善計画の策定支援についても協力してまいります。
- (2) 経営改善計画の策定支援を行ったお客さまに対しまして、計画の進捗状況を確認・検証し、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、経営改善支援の取組みに継続的に努めてまいります。
- (3) 中小企業再生支援協議会、企業再生支援機構、事業再生ADR解決事業者などの外部機関との緊密な連携を図り、中小企業のお客さまの再生支援に協力してまいります。

- (4) 中小企業のお客さまの経営改善または再生のための支援を行うための統括部署を審査部とし、関連部署とも連携しながら、中小企業のお客さまへの対応ならびに営業店の指導・監督に取り組んでまいります。
- (5) お客さまの経営改善等にあたっては、各営業店の店長が中心となって、担当行員がきめ細かく対応してまいります。
- (6) 経営改善または再生のための支援に取り組むために必要な実践的な行内研修を行い、お客さまからの相談等に対応できるよう、行員の専門知識向上や目利き能力の向上に努めてまいります。

以 上