

平成22年1月27日

「中小企業者等に対する金融の円滑化に関する方針」等について

足利銀行（頭取 藤沢 智）は、金融円滑化に関するお客さまからの各種ご相談にきめ細かく、かつ、迅速・的確にお応えするよう、「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」第7条にもとづき、「中小企業者等に対する金融の円滑化に関する方針」および体制整備の概要（①借入条件の変更等の申込みへの対応状況を適切に把握するための体制整備の概要、②借入条件の変更等に係る苦情相談を適切に行うための体制整備の概要、③中小企業者の事業改善又は再生のための支援を適切に行うための体制整備の概要）について、お知らせいたします。

当行は、お客さまへの円滑な資金供給が、私ども金融機関の責務であるとの認識に立ち、「金融の円滑化」の実現に向け、一層努力してまいります。

記

1. 内容（詳細別紙）

- | | |
|---|------|
| （1）中小企業者等に対する金融の円滑化に関する方針 | 1～4頁 |
| （2）借入条件の変更等の申込みへの対応状況を適切に把握するための体制整備の概要 | 5頁 |
| （3）借入条件の変更等に係る苦情相談を適切に行うための体制整備の概要 | 6頁 |
| （4）中小企業者の事業改善又は再生のための支援を適切に行うための体制整備の概要 | 7頁 |

以上

平成 22 年 1 月 27 日

中小企業者等に対する金融の円滑化に関する方針

足利銀行は、「融資の基本方針（クレジットポリシー）」の一つとして、『密度の濃いコミュニケーションを重視したリレーションシップバンキングにより、地域に対する円滑かつ適正な資金供給を通じて、地域社会とお客さまの安定的・永続的な発展に貢献する』と定め、地域における円滑な金融仲介機能の発揮が経営の最重要課題であるとの位置づけのもと、地域密着型金融の推進に努めてまいりました。

こうした中、「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）」が施行されました。これを踏まえて、当行は、中小企業者および住宅資金のお借入れのお客さまからのお借入条件の変更等に関するお申込みへの取組方針として、「中小企業者等に対する金融の円滑化に関する方針」を策定いたしました。

今後とも、本方針のもと、「金融の円滑化」の実現に向けて努力して、円滑な金融仲介機能の更なる発揮に向けた対応を強化してまいります。

1. 組織体制

- (1) 当行は、お借入条件の変更等のお申込みに対する対応状況を適切に把握するための態勢を整備することに努めます。
- (2) 具体的には、取締役会は金融円滑化担当執行役を配置し、金融円滑化にかかる施策や態勢整備に関する企画立案・推進のほか、中小企業金融円滑化法で求められる開示・報告等の対応を行うため、融資統括部に「金融円滑化推進室」を設置し、金融円滑化推進室長を金融円滑化管理責任者として設置しました。また、金融円滑化に関する行内横断的な課題への対応を実現するため、「金融円滑化本部責任者」（本部部長）、「金融円滑化営業店責任者」（支店長、ローンセンター長）を設置しました。当行は、この体制により、ここで定める「中小企業者等に対する金融の円滑化に関する方針」を行内に周知するとともに、必要に応じて見直しを行ってまいります。
- (3) お客さまの利便向上のため、本部（お客さま相談室）にお借入条件変更等にかかる苦情ご相談窓口として「金融円滑化苦情相談窓口」を設置します。「金融円滑化苦情相談窓口」は、お借入条件の変更等における当行の対応に関するご意見（苦情）について、審査部署等と連携しながら責任を持って対処します。
- (4) 当行は、本方針およびお借入条件の変更等の実施状況を当行ホームページ上で公開します。また、行政庁に対して、所要の報告、対応を行います。

2. お借入条件の変更等のお申込みに対する方針

「お客さまからのお借入条件の変更等のお申込みに対しては、お客さまのご要望を真摯にお伺いし、できる限り、ご返済負担の軽減に資する措置をとるよう努めてまいります。」

- (1) お客さまからのお借入条件の変更等のお申込みに関するご相談を受けた場合には、お客さまのお悩みやご要望に真摯に対応させていただき、当該ご相談に係るお申込みを妨げることや、お客さまのご意思に反してお申込みを取り下げいただくようなことはいたしません。
- (2) お客さまからお借入条件の変更等のお申込みがあった場合には、当該お申込み内容の記録・保

存を徹底してまいります。

- (3) お借入れ条件の変更等に条件を付けさせていただく場合には、その内容を速やかにお伝えし、十分に説明を行うよう努めてまいります。
- (4) やむを得ず、お借入れ条件の変更等のお申込みをお断りさせていただく場合には、これまでのお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、具体的かつ丁寧に説明を行うよう努めてまいります。
- (5) お借入れ条件の変更等のお申込みをお断りさせていただいた場合、または、お客さまよりお取り下げがあった場合には、その理由や内容について記録・保存いたします。
- (6) お借入れ条件の変更等に関する苦情相談については、真摯に対応させていただくとともに、その内容について記録・保存いたします。また、苦情の内容と発生状況について、営業店と本部が一体となって検証し、お客さまのご意見を踏まえ、銀行全体として適切に改善、対応するよう努めます。
- (7) 上記(1)～(6)で定める対応や進捗管理の状況については、報告や検証態勢を整備して、対応が十分でない場合には速やかに改善をはかってまいります。

3. 中小企業者のお客さま

- (1) 中小企業者のお客さまへのご融資は、そのお客さまのニーズや特性、事業の状況を勘案し、できる限り、柔軟に行うよう努めます。
- (2) 中小企業者のお客さまからのお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、または、再生の可能性等を十分に検討し、きめ細かくご相談に応じて検討してまいります。
- (3) 中小企業者のお客さまとの密度の濃いコミュニケーションを重視したりレレーションシップをより強化し、財務内容の改善のほか、経営全般のニーズに則した経営改善計画の策定を支援してまいります。また、経営改善計画の策定後も、その進捗状況を確認・検証し、必要に応じて経営改善計画の見直しについて助言するほか、当行のコンサルティング機能を発揮した情報支援や経営支援のアドバイスを行う等、きめ細かな対応に努めてまいります。
- (4) 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、お客さまから同意をいただいた上で、当該金融機関と緊密に連携をはかり、お借入の返済に係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。
- (5) お客さまが、特定認証紛争解決事業者（いわゆる事業再生ADR解決事業者）や株式会社企業再生支援機構による支援を申請され、当行にその協力要請がなされた場合には、その経緯等を踏まえて、お客さまの事業についての改善、または再生可能性を最大限検討し、できる限りの対応を行うよう努めてまいります。
- (6) 当行は、前(4)～(5)の場合において、他の金融機関、日本政策金融公庫、信用保証協会、中小企業再生支援協議会等との緊密な連携にあたっては、独占禁止法等の違反行為とならないよう、十分留意してまいります。

上記(1)～(6)の方針に則って、以下の通り対応に努めてまいります。

①ご相談受付

迅速かつ的確な対応を行うため、お取引いただいている営業店担当者にてご相談を承ります。

なお、営業店では、「事業性融資ご返済相談受付窓口」を設けており、支店長（金融円滑化営業店責任者）が、受付および対応の状況を適切に管理します。

また、ご相談は、具体的協議を速やかに進める観点から、営業店担当者が訪問させていただく、または取引店にご来店いただく等、経営者の方等との直接のご面談にて対応いたしますが、電話でのご相談も承られるよう態勢を整備いたします。

②お申込みへの対応・審査

お申込み内容の審査に際しては、お取引のご希望日やお客さまの資金繰りに関して、常に十分注意を払い、営業店・本部で適時適切に情報共有を行うとともに、お客さまの財務内容等の定量面だけでなく、事業の内容など定性面も合わせて考慮させていただきます。

審査の過程では、お客さまから資料のご提出をいただくことや他の金融機関とのお取引状況を確認するための同意をいただくなどの場合が生じます。その場合でも、お客さまへの過度のご負担とならないよう注意いたします。

③お客さまへのご回答・説明

取引店は、お客さまからのお申込みの受付時、または、審査手続きを進めていく際に、見積もった回答期限（目安）を提示して、お客さまの資金繰りに悪影響を与えないよう留意いたします。また、審査結果については、可能な限り速やかにお客さまにお知らせいたします。また、実行に際して条件を付けさせていただく場合には、その内容についても可能な限り速やかにお客さまに対してお伝えするとともに十分に説明いたします。

なお、やむを得ずお断りさせていただく場合には、これまでのお取引関係等を踏まえ、お客さまにその理由を可能な限り具体的かつ丁寧に説明させていただくよう心掛けます。

④他の金融機関との連携

複数の金融機関からお借入れを行っているお客さまからお借入条件の変更等のお申込みを受けた場合、または、他の金融機関からお客さまのお借入条件の変更等のお申込みに係る情報について照会を受けた場合には、緊密な連携をはかるよう努めてまいります。その際には守秘義務に留意し、お客さまの同意を前提として対応いたします。

なお、他の金融機関がお客さまに対してお借入条件の変更等に応じたことが確認できたときは、お客さまの事業についての改善または再生の可能性、他の金融機関がお借入条件の変更等に応じたこと等を勧奨しつつ、できる限り、お借入条件の変更等を行うように努めます。

（注）これらについては、独占禁止法等の違反行為とならないよう、例えば、次の点に留意します。

- ・金融機関間で情報の確認を行うに際しては、個別のお申込み案件毎に行い、当該案件に係る事項に限って取り扱います。
- ・お借入条件の変更等への対応についての最終的な判断は、当行の責任において行います。

⑤経営改善計画の策定支援

お客さまとの協議にあたり、経営改善計画の策定に向けて真摯に議論するよう努めます。また、経営改善計画を策定するご意思のあるお客さまからの要請がある場合には、計画策定の支援に努めます。

⑥条件変更対応保証への対応

当行が信用保証協会の保証なしではお借入条件の変更等が困難と判断する場合で、お客さまが条件変更対応保証のご利用を希望されるときは、お客さまの事業についての改善または再生

の可能性を説明する文書を作成し、信用保証協会に対して交付します。また、条件変更対応保証の利用に先立って、お客さまの事業についての改善または再生に向けた真摯な検討を行うなど、条件変更対応保証の制度・目的を踏まえた対応を行います。

⑦お借入条件の変更等実施後の対応

お借入条件の変更等の際して、経営改善計画を策定した場合には、計画の進捗状況を適切に管理するとともに、必要に応じて助言を行うよう努めます。また、お客さまのお借入条件の変更以降のご融資（新規融資やお借入条件の再変更等）のお申込みについても、お借入条件の変更等の履歴等の形式的な事象のみの審査判断とならないよう努めてまいります。

(注) 期中管理にあたっては、いたずらに資料を督促するなどしてお客さまに過度のご負担をかけることのないよう配慮します。

4. 住宅資金のお借入をご利用のお客さま

- (1) お客さまからご返済負担の軽減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を十分に勘案し、できる限りの対応を行うよう努めてまいります。
- (2) 上記(1)の場合において、他の金融機関、独立行政法人住宅金融支援機構等が関係している場合には、各機関との緊密な連携をはかるよう努めてまいります。なお、連携にあたりましては、独占禁止法等の違反行為とならないよう、十分留意してまいります。

上記(1)～(2)の方針に則って、以下の通りの対応に努めてまいります。

①ご相談の受付

迅速な対応を行うため、お取引いただいている営業店またはローンセンターにてご相談を承ります。なお、営業店またはローンセンターでは「住宅ローンご返済相談受付窓口」を設置し、担当者および支店長またはローンセンター長が、受付および対応の状況を適切に管理いたします。

また、ご相談は、具体的協議を速やかに進めるためにご来店いただく等、原則、面談にて対応いたしますが、電話でのご相談も承られるよう態勢を整備いたします。

②ご相談への対応・審査

お申込み内容の審査を行う際には、お客さまの将来にわたる無理のないご返済に向けて、お客さまの財産や収入の状況を十分に勘案し、迅速かつ適切に審査を行い、ご要望にきめ細かく応じるよう努めてまいります。

また、審査の過程で、お客さまから資料のご提出や収入の見通しをお聞かせいただく等の場合が生じます。その場合でも、お客さまへの過度のご負担とならないよう注意いたします。

③お客さまへのご回答

営業店またはローンセンターでは、審査結果を速やかにお客さまにお伝えし、所定の手続きに則り、速やかに実行手続を行います。また、お借入条件の変更等の際に条件を付けさせていただく場合には、その内容を可能な限り速やかにお客さまに対してお伝えし、十分に説明します。

なお、やむを得ずお断りさせていただく場合には、これまでのお取引関係等を踏まえ、お客さまにその理由を可能な限り具体的かつ丁寧に説明させていただくよう心掛けます。

以上

借入条件の変更等の申込みへの対応状況を適切に把握するための体制整備の概要

足利銀行は、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、以下のとおり体制を整備いたしました。

営業店の担当者は、

- ・お客さまからお借入条件の変更等の申込みがあった場合には、その内容および対応状況を漏れなく記録するとともに、案件進捗管理を開始します。つきましては、お申込みの受付においては、ご希望される借入条件の変更等の内容、お申込みに至る経緯、他の金融機関を含めたお借入の状況等をお伺いいたします。
- ・受け付けた借入条件の変更等の申込み、および、その検討の進捗状況について、毎日、金融円滑化営業店責任者（支店長）に報告します。

金融円滑化営業店責任者（支店長）は、

- ・お借入条件の変更等の申込みが漏れなく記録され、案件進捗管理が適切に行われているかを点検します。
- ・案件検討の進捗状況を点検し、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、役職者ならびに担当者を指導します。
- ・定期的にお借入条件の変更等の申込み、応諾、謝絶および検討の進捗状況を取りまとめ、金融円滑化推進室に報告します。

金融円滑化推進室は、

- ・各営業店からの報告を取りまとめ、金融円滑化担当執行役に状況報告を都度行うとともに、定期的に取り締り役会等に報告します。

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、金融円滑化担当執行役および金融円滑化管理責任者に指示します。

以上

借入条件の変更等に係る苦情相談を適切に行うための体制整備の概要

足利銀行は、借入条件の変更等に係る苦情相談を適切に行うため、以下のとおり体制を整備しました。

＜中小企業金融円滑化法に関する当行の苦情相談窓口＞
お客さま相談室 「金融円滑化苦情相談窓口」 (028-626-0485 受付時間 9:00～17:00 土・日・祝日等銀行休業日は除く)

「金融円滑化苦情相談窓口」（お客さま相談室）は、

- ・お借入条件の変更等に係るお客さまからの苦情相談に直接対応してまいります。
- ・必要に応じて、関連各部と協力して、問題の解決に努めます。
- ・お客さまからの苦情・相談については、その内容を漏れなく記録・保存してまいります。

金融円滑化管理責任者は、

- ・「金融円滑化苦情相談窓口」が受け付けたお借入条件の変更等に係るお客さまからの苦情相談の状況については、定期的に報告を受け、その状況を把握します。
- ・関連各部と協力して、苦情相談事例に関する問題の分析・検証を行い、再発防止に向けた対応策を検討の上、取締役会等に報告します。

取締役会等は、

- ・再発防止策等が十分であるかを検証し、必要に応じて、体制の見直し等を含め、金融円滑化担当執行役および金融円滑化管理責任者に指示します。
- ・再発防止に向けた対応策を検討し、金融円滑化管理責任者を通じて、営業店を指導・監督します。

以上

中小企業者の事業改善又は再生のための支援を適切に行うための体制整備の概要

足利銀行は、中小企業者の事業改善又は再生のための支援を適切に行うために、以下の通り体制を整備いたしました。

営業店および本部は、

- ・ 中小企業者のお客さまとの強固なり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。
- ・ 株式会社企業再生支援機構、事業再生ADR解決事業者、中小企業再生支援協議会などの外部機関と連携し、様々な再生手法の中から最適な再生手法を活用し、中小企業のお客さまの再生に取り組んでまいります。

融資管理部内再生チームは、

- ・ 事業改善への支援をおこなうための専門的な組織として、直接お客さまと面談させていただくとともに、事業改善支援に関する営業店の指導、監督を強化してまいります。
- ・ 金融円滑化管理責任者を通じて、活動状況を取締役会等に報告します。

取締役会等は、

- ・ 融資管理部内再生チームの活動状況を検証し、必要に応じて、金融円滑化担当執行役や金融円滑化管理責任者を通じて、対応強化や態勢見直しを指示します。
- ・ お客さまからの事業改善相談に柔軟に対応できるよう、実践的な行内研修等を通じて、行員の目利き能力の向上に努めます。

以上