

金融円滑化の取組方針

【取組方針】

1. お客さまからのお借入れ条件の変更等に関するお申し出をいただいた場合には、お客さまのご要望を十分におうかがいし、お借入れ負担の軽減に資する措置をとるよう努めてまいります。
2. お客さまからのお借入れ条件の変更等に関するお申し出をいただいた場合には、当該お申込みの内容の記録を徹底するとともに、迅速に対応するため、お申込みの受付から回答 までの進捗管理を徹底してまいります。
3. 審査にあたっては、過去にお借入れ条件の変更等をしたことがある等のような表面的な事象のみにとらわれることなく、お客さまの実情を十分に把握した上で適切な審査をおこなうよう努めてまいります。
4. お取引内容、お借入れ条件について、お客さまにご納得いただけるよう、詳しく、丁寧に説明をおこなうよう努めてまいります。また、審査の結果、お客さまのお申し出におこたえできない場合は、これまでのお取引関係等を踏まえ、おこたえできない理由について 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は記録、保管をいたします。
5. お借入れ負担の軽減につながる対応をおこなった後も、継続的に経営相談、経営指導等を適切におこない、お客さまとのリレーションシップを大切にしております。
6. 形式的、表面的ではなく、お客さまの実情を十分に把握したうえで適切な審査をおこない得るよう、行内研修等により行員の目利き能力の向上に努めてまいります。
7. 経営者保証に関するガイドライン研究会が定める「経営者保証に関するガイドライン」の趣旨を踏まえ、経営者保証に依存しない融資の促進を図るため保証契約の締結を適切におこなうとともに、保証債務の整理にあたっては誠実かつ柔軟な対応をおこなうよう努めてまいります。
8. 金融円滑化管理責任者は、当取組方針を各営業店の金融円滑化推進責任者に周知いたします。また、取締役会は、必要に応じて当取組方針を見直してまいります。

【中小企業のお客さま】

1. お客さまからお借入れ条件の変更等ご返済負担の軽減をお申し出いただいた場合には、お申し出の事情やお客さまの事業に対する真摯な取り組みを踏まえて審査を適切に行い、できる限りの対応をお

こなうよう努めてまいります。

2. お客様との強固なリレーションシップのもとで、お客様の経営改善計画の策定・実践を支援するだけでなく、当行のさまざまなコンサルティング機能をご提供し、きめ細かな経営支援に努めてまいります。また、お客様の経営改善計画の進捗状況については、お客様と情報を共有し、適時適切に助言、支援をおこなってまいります。
3. お客様が、産業活力再生法に基づく特定認証紛争解決手続や株式会社地域経済活性化支援機構(旧株式会社企業再生支援機構)による支援を申請され、当行に対しても協力要請がなされた場合には、お客様の事業についての改善または再生の可能性等を勘案しつつ、適切な審査に基づいてできる限りの対応をおこなうよう努めてまいります。
4. 上記において、他の金融機関、信用保証協会、中小企業再生支援協議会等、他の関係者と調整が必要な場合には、お客様にご同意をいただいた上で、当該関係者と連携を図ってまいります。

【住宅資金のお借入をご利用のお客様】

1. お客様からお借入れ条件の変更等ご返済負担の軽減をお申し出いただいた場合には、お客様の将来にわたる無理のない返済に向けて、お申し出の事情を踏まえて適切に審査をおこない、できる限りの対応をおこなうよう努めてまいります。
2. 上記において、他の金融機関や独立行政法人住宅金融支援機構等の関係機関と調整が必要な場合には、お客様にご同意をいただいた上で、当該関係者と連携を図ってまいります。

【体制整備】

1. 組織体制

- (1)当行は、新規のお借入れおよびご返済条件の変更等のお申込みに対して適切に対応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、融資部門担当役員が金融円滑化管理の全般を統括し、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、開示・報告等の対応を行うため、融資統括部長を金融円滑化管理責任者として設置しています。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」(本部部室長)、「金融円滑化営業店責任者」(支店長、ローンセンター長)を設置しています。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)お客様の利便向上のため、本部(お客様相談室)に新規のお借入れおよびご返済条件変更等にかかる苦情相談窓口として「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、新規のお借入れおよびご返済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。

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しています。

営業店の担当者は、

- 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、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お申込み、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お申込み、応諾、謝絶および検討の進捗状況を取りまとめ、融資統括部に報告します。

融資統括部は、

- 各営業店からの報告を取りまとめ、融資部門担当役員に状況報告を都度行うとともに、定期的に取り締役員等に報告します。

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、融資部門担当役員および金融円滑化管理責任者に指示します。

以上

新規のお借入れおよびご返済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、新規のお借入れおよびご返済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ています。

| ＜金融の円滑化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」 (フリーダイヤル 0120-550-760 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、

- ・新規のお借入れおよびご返済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」が受け付けた新規のお借入れおよびご返済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、融資部門担当役員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しています。

営業店および本部は、

- ・ 中小企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。
- ・ 株式会社地域経済活性化支援機構、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。

融資第二部は、

- ・ 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、

- ・ 融資第二部の活動状況を検証し、必要に応じて、融資部門担当役員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