

平成21年12月4日に「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、金融円滑化法）が施行され、金融機関は、業務の健全かつ適切な運営の確保に留意しつつ、中小企業者及び住宅ローンをご利用のお客さまから返済条件の変更等のお申込みがあった場合には、お客さまの事業の改善又は再生の可能性や財産・収入の状況を勘案しつつ、できる限り、必要な対応をとるよう努めることなどされています。

当行では、金融円滑化法の趣旨に則り「金融円滑化の基本方針」を定め、お客さまからの返済条件変更等のお申込みに対して適切に対応するように努めるとともに地域金融機関としての役割を果たしてまいります。

I. 金融円滑化の基本方針（一部抜粋）

1. 基本的な対応方針

当行の業務の健全かつ適切な運営の確保に留意しつつ、中小企業者及び住宅ローンをご利用のお客さまから返済条件変更等のお申込みがあった場合には、金融円滑化法の趣旨に則り、適時適切に対応してまいります。

中小企業者のお客さまからの返済条件変更等のお申込みに対する基本的な対応

中小企業者のお客さまから返済条件変更等のお申込みをいただいた場合には、お申込みに至った背景・事情、業況等を踏まえた条件変更等の必要性、将来にわたる事業の改善もしくは再生の可能性、その他の状況を勘案しつつ、できる限り、返済条件変更等に向けた取組みに努めます。

住宅ローンをご利用のお客さまからの返済条件変更等のお申込みに対する基本的な対応

住宅ローンをご利用のお客さまから返済条件変更等のお申込みをいただいた場合には、お申込みに至った背景・事情、財産・収入の状況及び将来にわたる返済の見通し等を勘案しつつ、できる限り、返済条件変更等に向けた取組みに努めます。

2. 中小企業者及び住宅ローンご利用のお客さまへの対応

返済条件変更等のお申込みに対するご相談

お客さまから返済条件変更等のお申込みに関するご相談をいただいた場合には、真摯に対応いたし、お申込みを妨げる行為やお客さまの意思に反してお申込みを取下げてくださいような行為は行いません。

返済条件変更等の口頭でのお申込みの記録

お客さまから口頭で返済条件変更等のお申込みがあった場合には、当行の所定の手続きに則り、お申込みの内容を記録いたします。

返済条件変更等に対する条件を付けさせていただく場合の対応

返済条件変更等に条件を付す場合は、可能な限り早い段階でその内容をお客様に提示し、十分な説明を行います。

返済条件変更等のお申込みにお応えできない場合の対応

やむを得ず、返済条件変更等のお申込みにお応えできない場合には、これまでのお取引及びお客さまの知識や経験等を踏まえ、お断りに至った理由を可能な限り具体的に、かつ、丁寧に説明させていただきます。

返済条件変更等のお申込みにお応えできない場合等の記録

返済条件変更等のお申込みにお応えできない場合やお客さまがお申込みを取下げられた場合には、その理由を可能な限り具体的に記録し、5年間保存いたします。

返済条件変更等に関する苦情相談の記録

返済条件変更等に関する苦情相談を受けた場合には、その内容を可能な限り具体的に記録し、5年間保存いたします。

（全文は、店頭又はホームページにて閲覧可能です）

Ⅱ. 金融円滑化に係る体制（一部抜粋）

① 取締役会の役割

取締役会は、適切なリスク管理の下、適切かつ積極的にリスクテイクを行い、取引先に対する経営相談・経営指導及び経営改善支援に向けた取組みを経営の課題と位置づけ、金融円滑化を推進するための「金融円滑化の基本方針」を組織全体に周知し、必要に応じて見直しを行い、改善を図ってまいります。

② 金融円滑化推進委員会の設置

金融円滑化に係る本部部長等からなる金融円滑化推進委員会を設置しました。

金融円滑化推進委員会は、金融円滑化管理に関する取組状況の把握や態勢整備など必要な施策の策定を行い、適時適切に取組状況等を取締役会へ報告します。

③ 本部の金融円滑化統括管理部署の設置

本部の審査部を金融円滑化統括管理部署とします。

金融円滑化統括管理部署は、金融円滑化の適切な運用を確保するための具体的な施策の立案、取組状況の適切性の検証を行い、金融円滑化推進委員会へ報告するとともに必要な改善を行います。

④ 金融円滑化の相談窓口の設置

金融円滑化に係る経営相談や経営指導等をはじめとする「金融円滑化の相談窓口」を営業部店及びきょうぎんプラザに設置しました。

本部の審査部内に「金融円滑化の電話相談窓口」を設置しました。

⑤ ご意見・ご要望、苦情等の受付窓口の設置

金融円滑化の取組状況に関するご意見・ご要望、苦情等については、営業部店の窓口でお受けするほか、本部のお客さまサポート室に「金融円滑化苦情等の受付窓口」を設置しました。お客さまサポート室では、営業部店及び本部と連携して、ご意見・ご要望、苦情等の内容についてその解決に向けた対応を行います。

また、営業部店でお客さまから頂きましたご意見・ご要望、苦情等を本部に集約し、当行全体で真摯に受け止め、取組みの改善に役立てていきます。

（全文は、店頭又はホームページにて閲覧可能です）

