

平成 22 年 1 月 25 日

愛媛銀行

金融円滑化に関する方針

愛媛銀行は、銀行業務の社会的責任と公共的使命の重要性に鑑み、創業以来受け継がれている「思いやり」と「助け合い」による「無尽」、「相互扶助」の精神に基づき、お客様への円滑な金融仲介機能の提供に努めてまいりました。また、お客様の事業活動の円滑な遂行、生活の安定、そして地域の活性化に資する取組みを強化していくことが、地域金融機関の最も重要な役割の一つであると認識し、平成 21 年 10 月からスタートした第 13 次中期経営計画においても、「最初に相談される銀行」という当行ブランドの確立を目指し、地域活性化に向けたあらゆる取組みを実施しているところです。

今般、金融円滑化に関する関連法令等に従い、以下のとおり「金融円滑化に関する方針」を定めます。この方針を、役職員全員が周知・理解し、遵守していくことで、これまでの地域における金融円滑化への取組みをさらに強化してまいります。

1. 基本方針

- (1) 関係法令、本方針および当行の諸規程に従い、お客様からのご相談・ご要望には真摯に、かつ丁寧に対応します。
- (2) お客様からの新たな融資の申込みに対しては、借入れ条件の変更等の前後にかかわらず、お客様の経営実態や特性及びその事業の実情・将来像等に応じて客観的・合理的かつ適切な判断を行い、できる限りその資金需要に対応します。
- (3) お客様からの借入れ条件の変更等に関するご相談があった場合には、お客様ごとの状況を十分に把握した上で、財務内容（財産の状況）や収支に応じた適切かつ迅速な対応を行い、できる限り柔軟に必要な措置をとるよう努めます。
- (4) お客様からの融資相談や返済条件の変更等に関する申込み内容については、その内容の記録を徹底してまいります。また、条件変更等に条件を付す場合または諾否の結果を回答する際には、可能な限り迅速かつ丁寧に具体的な説明を行い、その記録・保存に努めることで、進捗管理を徹底します。
- (5) お客様からの経営相談や経営指導、並びに経営改善に関する支援に対して、膝詰めで親身にかつ適切に対応し、その取組みへの態勢の充実と役職員の能力向上に努めてまいります。そして、借入れ条件の変更等の措置をとった後においても、経営改善計画の策定または、そのモニタリングを適切に行うとともに、必要に応じて、助言するよう努めます。
- (6) お客様からの新規融資や条件変更のお申込み等にかかるお問い合わせ、相談、要望および苦情については、真摯にかつ誠実な姿勢で対応し、さらなる改善に努めます。

2.体制整備

当行は、金融円滑化が当行の信頼の維持、業務の健全性及び適切性の確保のため必要不可欠であることを十分認識した上で、中小企業者等に対する経営相談・経営指導および経営改善支援を含め、金融円滑化を重視し、当行の本方針および管理方針を定め、金融円滑化推進委員会、金融円滑化管理責任者を設置するなど、以下の体制を整備します。

(1) 中小企業等金融円滑化推進委員会の設置

本部内に審査部担当取締役を委員長として、審査部を統括部署とする、「中小企業等金融円滑化推進委員会」を設置し、全行をあげて組織横断的に金融円滑化への取組みを強化していきます。

(2) 本部組織の設置

中小企業等金融円滑化推進委員会の統括部署である審査部内に専門部署として「金融円滑化推進室」を設置し、関係部署と連携して、営業店への周知・指導を行うなど、基本方針に沿った、実効性のある取組みを推進します。

(3) 責任者・担当者の配置

本方針に則り、金融円滑化管理責任者および管理担当者を配置し、営業店においては、金融円滑化対応責任者および対応担当者を配置することにより、実効性のある取組みを行います。

(4) 相談窓口およびフリーダイヤルの設置

平成21年12月1日以降、以下の内容にて融資相談窓口を設置し、幅広くお客様からの相談を受付ける体制を整備しています。

- ① 平日の融資相談窓口等：全営業店の融資窓口（通常の営業時間）及び本部内にフリーダイヤルを設置
- ② 休日の融資相談窓口：ポーチェ重信、ポーチェ松前、各ローンセンター（通常の営業時間）に設置

(5) 返済条件変更等に係る苦情相談窓口の設置

「金融円滑化推進室」内に「返済条件変更等に係る苦情相談受付窓口」を設置し、管理担当部署である、審査部・個人ローン部と連携して、お客様からの苦情・相談に対し、迅速かつ丁寧に対応できるよう努めます。

なお、営業店においては、部店長を責任者、部店長が指名する者を説明担当者として、お客様からの苦情、相談に直接対応します。

(6) 感性価値創造推進室の取組み強化

平成21年4月、当行は四国の金融機関としては初めて、経済産業省が行っている中小企業支援のための「地域力連携拠点」に応募し、選定されました。5月には本部署内に設置した「感性価値創造推進室」を中心として、販路拡大や商品開発、ブランド力向上など、中小企業の経営上の悩みや課題に対し、『人融（人の融通）』を通じて、膝詰めで経営者の方々と一緒になって解決する取組みを行っています。このような従前からの取組みに加え、今回の金融円滑化法の趣旨に基づき、経営改善努力を行っている中小企業者に対して、経営相談、経営指導等の取組みをさらに強化していきます。

3. 他の金融機関等との連携・協力

- (1) 中小企業者の方からの貸付条件の変更等の申込みについて、他の金融機関や政府系金融機関、信用保証協会等、中小企業再生支援協議会と関係している場合には、当該者と緊密な連携を図ります。
- (2) 住宅ローンお借入の方からの貸付条件変更等について、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、当該者と緊密な連携を図ります。
- (3) 中小企業者の方から事業再生ADR手続の実施の依頼について確認があった場合には、可能な限り、迅速な紛争解決のための対応に努めていきます。
- (4) 企業再生支援機構からの債権買取の申込みまたは事業再生計画に従って債権の管理及び処分することの同意の要請に対しては、適切に対応します。また、同意に係る事業再生計画については、貸付条件の変更等、可能な限り協力していきます。

4. 金融円滑化法(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)施行前と比較して、今般追加した主な対応

- (1) 従来から同法の主旨に沿った取組みを職員に周知・実施しています。今回、あらためて、本方針、管理方針、規程、マニュアル内に同法の主旨に基づく対応を明記することで、より組織全体に浸透し、実効性が高まる対応に努めていきます。
- (2) 今回策定した方針等は、従来の当行諸規程と比較して、よりお客様への対応姿勢の重要性を明記し、これを役職員に周知徹底していきます。特にお客様への説明責任については、融資契約時の説明に加えて、返済条件等の変更に関する申込みや相談、または、その諾否の内容説明においても、融資契約時以上に親身に、かつ丁寧に、お客様の理解と納得を得られる説明に努めます。そして、当初お申込時点からの申込内容や諾否の回答に至るまでの説明内容については、記録・保存することの必要性も明記し、お客様により真摯で、かつ丁寧にわかりやすく、加えて迅速な対応に努めます。

- (3) お客様からの融資相談に対する対応状況の把握においては、従来からその対応状況を把握する態勢としていますが、同法の趣旨に則り、返済条件の変更等の申込みに対する対応状況について、より具体的に、かつ頻度を上げて、経営陣に報告し、必要に応じて適切な措置が取れる態勢をとっていきます。

以上