

中小企業者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 条第 1 項に規定する説明書類

「お客様中心主義」の基本方針のもと、地域金融の円滑化が地域金融機関の最大の使命と認識し、従来より、お取引先のご返済条件見直し等の経営相談や経営改善支援・経営指導に積極的に取り組むとともに、お客様のニーズに合ったサービス・商品を提供すること等具体的な施策を推進してまいりました。

特に、中小企業者のお客さまからの資金需要や貸出条件の変更等に関するご相談や住宅資金をご利用のお客さまからのご返済負担の軽減のご相談等に対し真摯に対応するとともに、経営改善支援については、本部に「融資経営相談室」を設置して、営業店の「支店長の 1 人 1 社再生支援活動取組」と併せ積極的に取り組むなど、地域社会への貢献に努めてまいりました。

中小企業や個人事業主のお客様や住宅ローンをご利用のお客様からの条件変更等のご相談に対し、従来以上に適切にお応えするため、平成 22 年 1 月 19 日「金融円滑化管理方針」「金融円滑化管理規程」を制定するとともに、「金融円滑化相談窓口」を新設するなど本部・営業店の体制を整備いたしました。

記

I. 金融円滑化に関する当行方針の概要

《金融円滑化管理方針》

静岡中央銀行では、金融の円滑化が金融機関として果たすべき重要な役割の一つであることを認識し、従来からお客様の資金需要やご返済条件見直し等のご要望に対して積極的に取り組んでまいりました。

この度「中小企業金融円滑化法」が施行されたことに伴い、以下の通り「金融円滑化管理方針」を定め、役職員に周知徹底するとともに、今まで以上に「お客様中心主義」に徹し、中小企業、個人事業主の皆様及び住宅ローンをご利用のお客様の返済に関する様々な相談に迅速かつ適切に対応してまいります。

1. 中小企業のお客様からの融資の申込みや返済条件の変更等に関する資金繰りのご相談に対しては、中小企業のお客様の特性およびその事業の状況を十分に踏まえ、迅速かつできる限りその資金需要やご要望に対応するよう努めます。

2. 中小企業のお客様の経営状況等を踏まえた、経営相談や経営改善に関する支援を積極的に行っていくとともに、役職員は事業価値を適切に見極めるための能力向上に努めます。
3. 住宅ローンをご利用のお客様からの返済条件の変更等に関するご相談については、お客様の財産や収入状況を十分に踏まえ「お客様の立場」で、無理のない返済に向けた、できる限り柔軟できめ細かな対応を取るよう努めます。
4. 与信取引やその変更の契約に際しては、お客様のご理解と納得が、十分いただけるよう法令等に基づき適切な説明を行うよう努めます。
5. お客様からの与信取引に関するお問い合わせ、ご相談、要望および苦情等には、真摯な姿勢で適切かつ十分に対応するとともに、「お客様中心主義」の視点に立った業務のあり方を検討し、改善に努めます。
6. その他、金融円滑化に必要な態勢を整備し、適切なリスク管理態勢のもと迅速かつ積極的な金融仲介機能を発揮すると同時に、その状況を、取締役会等が的確に把握し金融円滑化の状況等について法令等に基づき適正に開示します。

《基本的な対応について》

【共通事項】

1. 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、お客さまのご要望を真摯にお伺いし、できる限り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。
2. 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、当該お申込み内容の記録を徹底するとともに、その進捗管理を徹底してまいります。
3. お客さまが借入れ条件の変更等をしたことがある、返済が滞っているというような形式的な事象にとらわれることなく、お客さまの実際の状態をきめ細かく把握するよう努め、審査をおこなってまいります。
4. 与信取引やその変更の契約に際しては、お取引内容、お借入れ条件やその条件変更等の内容について、お客さまにご納得いただけるよう、できる限り具体的かつ丁寧な説明を行ってまいります。
5. お客さまからの新たなご融資のお申込みや返済条件の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、迅速に、詳しく、丁寧に、誠意をもって説明をおこなうよう努めるとともに、それらの内容について記録、保管してまいります。

6. 返済条件の変更等を行った後も継続的なご相談受付、経営相談・経営指導等を適切におこなってまいります。
7. お客さまからの新たなご融資のお申込みや返済条件の変更等のご相談、お申込みに対する問い合わせ、要望、苦情には、真摯かつ丁寧に対応するよう努めてまいります。

【中小企業者のお客さま】

1. お客さまからのご融資のお申込みや返済条件の変更等の資金繰りのご相談に対しては、資金用途や返済能力等の検討を十分に行うとともに、中小企業者のお客さまの特性およびその事業の状況を十分に踏まえ、迅速かつできる限りその資金需要やご要望にお応えするよう努めます。
2. お客さまから返済条件の変更等のご相談があった場合には、お客さまの事業についての改善又は再生の可能性等を十分検討し、きめ細かくご相談に応じるよう努めてまいります。
3. お客さまから経営相談・経営指導・経営改善支援の要請があった場合には、お客さまとのリレーションシップの強化に努めるとともに、本部の事業改善支援をおこなうための専門部署である「融資部 融資経営相談室」と営業店が一体となって、適切かつきめ細かな支援に努めてまいります。
4. お客さまに係る事業再生ADR手続き、あるいは企業再生支援機構等による事業再生計画については、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、お客さまの事業の改善または再生の可能性を勘案し、できる限りこれに応ずるよう努めてまいります。
5. お客さまからの返済条件の変更等のお申込みや事業再生ADR手続き等について、他の金融機関等が関係している場合には、お客さまから同意をいただいた上で、これらの機関と緊密な連携を図るよう努めてまいります。
6. 事業の特性や将来性などお客さまの事業価値を適切に見極め、お客さまからのご相談に適切に対応できるよう、役職員の目利き能力の向上に努めてまいります。

【住宅資金をご利用のお客さま】

1. お客さまからの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、きめ細かくご相談に応じてまいります。
2. お客さまからの返済条件の変更等のお申込みについて、他の金融機関や住宅金融支援機構が関係している場合には、お客さまから同意をいただいたうえで、これらの機関と緊密な連携を図るよう努めてまいります。

Ⅱ. 返済条件の変更等に適切に対応するとともに、その対応状況を適切に把握するための体制の概要

(1) ご相談、お申込み受付体制

① 「貸付条件変更等ご相談窓口」（営業店）の設置

お取引のある営業店でお気軽にご相談いただけるよう、全営業店に「貸付条件変更等ご相談窓口」を設置しております。

② 「金融円滑化相談窓口」（本部）の設置

融資部融資経営相談室に「金融円滑化相談窓口」を設置し、専門担当者を配置するとともに、ホットライン（フリーダイヤル）を開設し、直接お客さまからのご相談等を受け付けることといたしております。

(2) 金融円滑化管理体制

金融円滑化の適正な対応と管理のため、融資部を金融円滑化業務主管部署として、以下の事項の管理を行い、常務会が金融円滑化対応状況を把握するなど統括を行います。

① お客さまからの返済条件の変更等のお申込みなど、金融円滑化への対応を適切に行うための体制整備に関する事項

② お客さまへの円滑な資金供給や経営改善支援など金融仲介機能を適切に発揮するための具体策の策定、推進管理、評価及び改善策の策定に関する事項

③ 返済条件の変更等の実施状況等を適切に把握し、開示等を適切に行うための体制整備に関する事項

(3) 金融円滑化管理責任者、金融円滑化管理担当者等の配置

金融円滑化を適切に推進するとともに、その取組状況等を適切に把握し、銀行全体で情報を共有するため、本部と営業店に以下のとおり金融円滑化管理責任者、金融円滑化管理担当者等を配置しております。

① 本部…融資担当役員を「金融円滑化管理統括責任者」、融資部長を「金融円滑化管理実務統括責任者」、融資部各グループのシニアマネージャを「金融円滑化管理担当者」とし、主管部署である融資部が一元的な管理を実施いたします。

② 営業店…営業店長を「金融円滑化管理責任者」に、融資担当役席を「金融円滑化管理担当者」に任命し、お客さまからのご相談にきめ細やかに対応してまいります。

金融円滑化体制図

区分	名 称	責任者・担当者	役 割
本 部	金融円滑化管理統括責任者	融資部担当役員	金融円滑化管理全般の統括
	金融円滑化管理実務統括責任者	融資部長	金融円滑化管理実務統括
	金融円滑化管理担当者	融資部関連部署責任者	金融円滑化に関する具体的施策の実施
営業店	金融円滑化管理責任者	支店長 出張所長等	営業店における金融円滑化に関する適切な対応・指導・監督
	金融円滑化管理担当者	融資担当役席	営業店における金融円滑化に関する適切な対応

(4) 返済条件の変更等に係る案件の適切な管理

- ① 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、内容の記録を徹底するとともに、進捗管理を徹底してまいります。また、記録した内容は、法令等に基づき適切に保存いたします。
- ② 各営業店の金融円滑化管理責任者は、お客さまからの返済条件の変更等のお申込み状況や進捗状況等を定期的に取りまとめ、融資部に報告を行います。
- ③ 融資部は、各営業店からの報告を取りまとめ、金融円滑化に関する進捗状況について分析・評価のうえ、定期的に常務会へ報告を行います。
- ④ 常務会は、融資部の報告を踏まえ、必要に応じて全行に向けて改善を指示する態勢とします。

Ⅲ. 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の概要

- (1) お客さまからの金融円滑化に関する苦情・お問い合わせについては、本部内の「お客さま相談室」のほか、融資部に「金融円滑化相談窓口」を設置し、ホットライン（フリーダイヤル）にて承っております。
- (2) 各営業店では、営業店長等を金融円滑化管理責任者とし、お客さまからのご相談、ご要望、苦情を真摯にお伺いし、適切に対応いたしてまいります。
- (3) お客さまから承ったお問い合わせ・苦情の内容およびその対応状況について、融資部で確認・検証するとともに、定期的に常務会等にその内容・状況を報告し、適切な対応・改善に努めます。なお、苦情については、内容を法令等に基づき適切に記録・保存してまいります。

IV. 中小企業者のお客さまの事業についての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

- (1) 返済条件の変更等の変更に伴う経営再建計画の策定にあたっては、営業店と本部の事業改善支援をおこなうための専門部署である「融資部 融資経営相談室」が一体となって、お客さまの立場に立った親身な助言・指導を行うなど、積極的な支援に努めてまいります。
- (2) 策定した経営再建計画については、営業店並びに本部の審査部門でその進捗状況を定期的に確認するとともに、計画の着実な実現に向けた助言・指導を行うなど、適切なフォローに努めます。
- (3) 必要に応じて、中小企業再生支援協議会などの外部機関、専門コンサルタントなどの専門家等との連携による事業再生支援に取り組んでまいります。

以 上