

金融円滑化

金融円滑化への取組み

地域金融機関として金融仲介機能を発揮するため、「金融円滑化基本方針」を定め、体制を整備しています。

金融円滑化への取組みを社会的役割の一つととらえると

ともに、お客さまの相談相手として期待される役割を十分認識し、お客さまが真に経営改善、事業再生等が図られるよう積極的な支援を行っていきます。

金融円滑化基本方針

- 1 当行は、金融円滑化を最も重要な役割の一つととらえ、積極的に取り組みます。
- 2 お客さまから新規お借入や借入条件変更等のお申込があった場合には、決算内容や業種等の外形的事実だけでは判断せず、お客さまの経営実態や特性も踏まえた総合的な判断のもと対応いたします。
- 3 お客さまから借入条件変更等のお申込があった場合には、ご事情をきめ細かくお聞きしたうえで、できる限り返済負担の軽減に資する措置をとるよう真摯な対応に努めます。
 - (1) 中小企業や個人事業主のお客さまに対しましては、現況および今後の経営改善や事業再生の可能性等を十分に勘案します。
 - (2) 住宅ローンご利用のお客さまに対しましては、財産および収入の状況等を十分に勘案します。
- 4 他の金融機関等とも取引があるお客さまより借入条件変更等のお申込があった場合には、お客さまの同意を前提に、当該他の金融機関等との間で相互に情報確認を行うなど緊密な連携を図るよう努めます。その際には守秘義務に留意しつつ、独占禁止法等の法令違反とならないよう、適切な方法で情報確認を行います。
 - (1) 中小企業や個人事業主のお客さまからの借入条件変更等のお申込につきましては、日本政策金融公庫や信用保証協会等の関係機関とも緊密な連携を図ります。
 - (2) 住宅ローンご利用のお客さまからの借入条件変更等のお申込につきましては、住宅金融支援機構や保証会社等の関係機関とも緊密な連携を図ります。
- 5 お客さまと保証契約を締結する場合は、「経営者保証に関するガイドライン」(2013年12月5日「経営者保証に関するガイドライン研究会」により公表)を自発的に尊重し、遵守します。

また、保証人のお客さまが本ガイドラインに則した保証債務の整理を申し立てられた場合は、当該ガイドラインに基づき、誠実に対応するよう努めます。
- 6 お客さまに対する経営相談、経営改善支援および事業再生に積極的に取り組み、お客さまの経営の改善を通じて地域経済の活性化に貢献いたします。

特に事業再生に関しては、地域経済活性化支援機構、事業再生ADRにおける認証紛争解決事業者、中小企業再生支援協議会等の外部機関とも緊密に連携してまいります。
- 7 金融円滑化に取り組んでいくために、行員一人一人がお客さまの技術力や営業力、事業の採算性や成長力等の事業価値を適切に見極められるよう、能力の向上に努めます。
- 8 お客さまからの新規お借入や借入条件変更等のお申込に対しては、迅速な回答に努めるとともに、契約内容等についてお客さまにご理解いただけるよう丁寧に説明いたします。また、やむをえずお申込をお断りさせていただく場合には、その理由を可能な限り具体的にかつ丁寧に説明いたします。
- 9 新規お借入や借入条件変更等に関するお客さまからのお問い合わせ、ご相談、ご要望および苦情相談の申し出については、取引店はもとより、本部関連部署も連携して、真摯に、適切に対応いたします。
- 10 金融の円滑化に関する取り組みが適切に遂行されるよう、営業店および本部関連部署が相互牽制を図る適切な管理体制や、行員に対する研修・教育体制等、必要な体制を整備します。

当行の活動状況

貸付条件の変更等の相談・申込みへの真摯な対応をとおり、お客さまの経営課題を把握し、ライフサイクルに応じた支援に取り組んでいます。

また、お客さまが経営改善や事業の再構築等に自ら積極的に取り組むことに対して、最大限の支援を行っています。

経営改善が必要な中小企業や個人事業主のお客さまに対しては、返済計画の見直し等の具体的提案や財務体質強化のための改善計画策定支援、ビジネスマッチングや技術開発支援等のサポート活動に取り組んでいます。

事業の再構築が必要なお客さまには、地域経済活性化支援機構や事業再生ADRにおける認証紛争解決事業者・中小企業再生支援協議会等の外部機関とも緊密に連携し、お客さまにとって最適な手法を活用した再生支援等を行っています。

そのほか、M&Aや事業承継支援、ベンチャー企業の育成や株式公開支援、国際ビジネス支援等の幅広いサービスも提供しています。

中小企業金融円滑化にかかる貸付条件の変更等の実施状況 (2019年9月30日現在)

| 中小企業のお客さま (単位：件) | |
|--------------------------|--------|
| | 件数 |
| 貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数 | 56,634 |
| うち、実行に係る貸付債権の数 | 54,878 |
| うち、謝絶に係る貸付債権の数 | 1,145 |
| うち、審査中の貸付債権の数 | 140 |
| うち、取下げに係る貸付債権の数 | 471 |

| 住宅資金をご利用のお客さま (単位：件) | |
|--------------------------|-------|
| | 件数 |
| 貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数 | 1,104 |
| うち、実行に係る貸付債権の数 | 863 |
| うち、謝絶に係る貸付債権の数 | 153 |
| うち、審査中の貸付債権の数 | 4 |
| うち、取下げに係る貸付債権の数 | 84 |

「経営者保証に関するガイドライン」への対応状況

お客さまの経営状況や意向を十分踏まえ、経営者保証等に必要以上に依存しない融資の取組みを進めています。2019年度上期において、新規に無保証で融資した件数は1,700件、既存の保証契約について保証契約額の減額等契約を変更した件数は172件、保証契約を解除した件数は148件です。またガイドラインの主旨にもとづき、保証債務の整理が成立した件数は0件です。

| | 2019年度上期実績 |
|--------------------------|------------|
| 新規に無保証で融資した件数 | 1,700件 |
| 新規融資に占める経営者保証に依存しない融資の割合 | 15.93% |
| 保証契約を変更した件数 | 172件 |
| 保証契約を解除した件数 | 148件 |
| ガイドラインにもとづく保証債務整理の成立件数 | 0件 |

注：上記数値は、中小企業者に対する取組みです。

金融円滑化にかかる体制整備

お客さまからの借入条件の変更等のご相談やお申込みについては、受付部署と本部が情報を共有し、連携することで、迅速かつ適切な対応の確保・回答に努めます。当行の対応にかかるご要望・苦情相談等については、お

取引店の融資窓口、パーソナルプラザで承っているほか、専用フリーダイヤル（0120-076-105 平日9時から17時）を設けていますので、お気軽にご相談ください。

