

金融円滑化に関する基本方針

第四銀行では、「ベストバンクとして地域に貢献し、親しまれ、信頼される銀行」を経営理念の一つに掲げ、お客さまへの円滑な資金供給など金融仲介機能の発揮を通じて、地域経済・社会の発展に貢献していくことが地域金融機関としての使命・役割であると考えております。こうした認識に立ち、これまでも経営の最重要課題として地域密着型金融を推進するなど、金融の円滑化に積極的に取り組んでまいりました。

今般、これまでの取り組みも踏まえて、環境の変化に応じつつ地域金融機関として更に金融仲介機能を発揮していくため、「金融円滑化に関する基本方針」を策定いたしました。本方針のもと、全行を挙げて、地域における金融円滑化への取り組みを強化し、地域経済・社会の発展により一層貢献してまいります。

1. 基本方針

(1) 全行的な推進体制の構築

- ・取締役会等は金融の円滑化に向けた取り組みを全行を挙げて推進するため、組織横断的な「地方創生推進委員会」を設置し、取組状況について十分に検証の上、方針の見直しや体制の整備を適時・適切に指示してまいります。
- ・全役職員は、本方針のもと、金融の円滑化に積極的に取り組んでまいります。

(2) 新規お借入や借入条件変更等への迅速かつ適切な対応

- ・お客さまから新規お借入や借入条件の変更等のご相談やお申込みを受け付けた場合は、真摯に対応いたします。
- ・ご相談やお申込みの受け付けにあたっては、面談や訪問を通して、お客さまのご要望や現況の把握に努め、迅速かつ適切に対応いたします。
- ・過去に借入条件の変更等を行った場合においても、形式的に判断するのではなく、お客さまの現況等を十分に踏まえた上で、適切に審査いたします。
- ・お客さまに借入条件をご提示する場合は、その内容を速やかにお伝えするとともに、ご理解とご納得をいただけるよう、丁寧かつ適切にご説明いたします。

(3) コンサルティング機能の発揮

- ・第四銀行グループの機能や当行が保有するネットワークを最大限に活用するなど、コンサルティング機能を十分に発揮し、使命感を持って、積極的にお客さまのお役に立つ支援活動を行います。

(4) 職員の能力向上

- ・お客さまの事業価値を適切に見極めることができる目利き能力のある人材や、コンサルティング能力が発揮できる人材を計画的に育成してまいります。

(5) ご相談・苦情等への適切な対応

- ・新規お借入や借入条件の変更等に関するご相談やご要望、苦情については、本部ならびに営業店等に担当者を配置し、適切に対応いたします。
- ・お客さまのご要望に沿えない場合は、その理由等について具体的かつ丁寧に説明し、お客さまのご理解とご納得が得られるよう努めます。

(6) 借入条件変更等のお申込みへの対応

①中小企業等のお客さまへの対応

- ・中小企業等の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、お客さまの現況や事業価値を十分に把握した上で、適切に対応いたします。
- ・ご相談やお申込みを受け付けた場合には、決算書等の表面的事象のみで判断するのではなく、技術力や販売力、将来性等、経営実態や事業価値をきめ細かに把握するよう努め、適切な審査を行います。
- ・他の金融機関からお借入れされている場合は、お客さまの同意を得た上で、当該金融機関（信用保証協会等を含みます）と緊密な連携を図るよう努めます。
- ・特定認証紛争解決事業者や認定経営革新等支援機関、地域経済活性化支援機構、東日本大震災事業者再生支援機構、中小企業再生支援協議会など外部機関と連携して、中小企業等の皆さまの事業再生に積極的に取り組んでまいります。
- ・お客さまからご依頼がある場合には、経営改善計画の策定を積極的に支援いたします。
- ・お客さまの経営改善計画の進捗状況を継続的に把握するよう努めるとともに、経営相談やビジネスマッチングなどの経営支援を積極的に行います。

②住宅ローン等をご利用のお客さまへの対応

- ・住宅ローン等をご利用いただいている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、お客さまの財産及び収入の状況を十分に勘案し、適切に対応いたします。
- ・他の金融機関や住宅金融支援機構、保証会社等が関係している場合には、お客さまの同意を得た上で、当該金融機関等と緊密な連携を図ります。

(7) 「経営者保証に関するガイドライン」への対応

- ・経営者保証につきましては、「経営者保証に関するガイドライン」（平成25年12月5日「経営者保証に関するガイドライン研究会」以下「ガイドライン」といいます。）を遵守して取り扱うこととしています。
- ・お客さまから新規お借入等のお申込みを受け付けた場合は、お客さまの経営状況等を勘案し、お客さまの意向も踏まえたうえで、経営者保証を求めない可能性や代替的な融資手法を活用する可能性について検討いたします。
- ・お客さまからお申出があれば、既に契約した保証契約についても見直しを検討いたします。
- ・保証履行を求める場合には、お客さまの資産状況等を勘案したうえで、履行請求の範囲を検討いたします。

(8) 記録・保管

- ・お客さまからの借入に関するご相談やお申込み、または苦情等につきましては、漏れなく記録し保管いたします。

2. 体制整備

(1) 組織体制の概要

- ・金融の円滑化への取り組みを推進するため、取締役会で定めた方針を役職員に周知徹底し、

方針に基づいた全行的な体制を構築してまいります。

- ・取締役会等は、金融円滑化に関する対応状況を検証し、それを踏まえた体制整備を適時・適切に指示するなど、銀行全体で問題を共有し改善に努めてまいります。
- ・融資統括部の担当役員を金融円滑化管理の全般を統括する「金融円滑化管理責任者」とし、金融の円滑化に向けた具体的な取り組みを策定・推進する「地方創生推進委員会」を設置しております。
- ・営業店に「金融円滑化ご相談窓口」、本部に「金融円滑化ご相談ダイヤル」をそれぞれ設置し、借入条件の変更等のご相談やお申込みを受け付けております。また、本部には、「融資ご返済条件の変更等に関わる苦情受付専用電話」も設置しております。
- ・営業店には、「金融円滑化対応責任者」と「金融円滑化対応管理者」を配置し、借入条件の変更等のお申込みの記録状況やお申込みへの具体的な対応状況を点検・確認するとともに、職員に適切な対応を行うよう指導しています。

(2) 借入条件の変更等のお申込みに対する対応状況を適切に把握するための体制の概要

- ・営業店や本部でお客様からご相談やお申込みを受け付けた場合は、速やかに対応するとともに、漏れなくその内容を記録し、本部へ報告します。
- ・本部（融資統括部）では、営業店の対応状況を取りまとめ、定期的に地方創生推進委員会へ報告します。
- ・取締役会等は、地方創生推進委員会から報告を受け、対応状況を検証し、必要に応じて委員会に体制の見直し等を指示する体制とします。

(3) 借入条件の変更等にかかる苦情相談を適切に行うための体制の概要

- ・営業店に配置した金融円滑化対応管理者が、借入条件の変更等にかかるお客様からの苦情に対応いたします。また、本部には、「融資ご返済条件の変更等に関わる苦情受付専用電話」を設置しております。
- ・営業店や本部で受け付けたお客様からの苦情については、速やかに本部（営業統括部〔お客様サービス室〕）に報告するとともに、漏れなくその内容を記録し保管します。
- ・本部（融資統括部・営業統括部〔お客様サービス室〕）では、営業店や関連各部と協力して問題解決に努めるとともに、金融円滑化管理責任者や地方創生推進委員会へ報告します。
- ・取締役会等は、地方創生推進委員会から報告を受け、対応状況を検証し、必要に応じて委員会に指示する体制とします。

(4) 中小企業等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

- ・営業店と本部が一体となってコンサルティング機能を発揮し、使命感を持って積極的な経営支援活動を行います。
- ・営業店で定期的開催している「企業支援検討会」では、お客様の経営改善計画策定から計画実行に至るまで、お客様のお役に立つ具体的な支援を検討します。
- ・経営改善への支援を行う専門部署である「取引先支援室」は、お客様との面談や営業店での検討会への参加により、営業店の経営支援活動をサポートします。

- きめ細やかにお客さまの経営改善を支援するため、営業店と本部が連携し、計画の進捗状況を継続的に把握するよう努めるとともに、お客さまのニーズにあわせ、経営相談やビジネスマッチングなどを積極的に行います。
- 全行的なコンサルティング能力向上を図るため、本部ではセミナーや勉強会を積極的に開催し、お客さまの事業価値を適切に見極めることができる目利き能力のある人材を育成してまいります。
- 取締役会等は、本部（取引先支援室）から活動状況の報告を受け、活動状況を検証し、必要に応じて指示する体制とします。

以上

【金融円滑化に関する当行の体制】

