

中小企業者等に対する金融の円滑化に関する基本方針

制定日:平成22年1月25日

紀陽銀行は、地域金融の円滑化は最も重要な社会的役割の一つであると認識し、これまでも、金融仲介機能を最大限に発揮するよう積極的に取り組んでまいりました。

また、「リレーションシップバンキングの機能強化計画」(平成15～16年度)において「中小企業に対する経営相談・支援機能の強化」「新しい中小企業金融機能の強化」等を重点項目とし、「地域密着型金融推進計画」(平成17～18年度)においても「事業再生・中小企業金融の円滑化」「地域の利用者の利便性向上」等を重点項目として、事業再生や中小企業金融の円滑化等に努めてまいりました。

さらに、平成18年9月と平成21年6月に策定した金融機能強化法に基づく「経営強化計画」においても、「中小企業貸出残高の増強」「取引先の成長支援や早期事業再生支援等の強化」等により、信用供与の円滑化や地域経済の活性化等への取り組みを強化しております。

このたび、「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」の主旨を踏まえ、これまで実践してきた取り組みを更に強化し、よりきめ細やかな対応をおこなうとともに、こうした当行の取り組み姿勢等をお客さまにご理解いただき、安心してご相談等をいただくために、「基本方針」を制定しましたので公表いたします。

1.基本方針

- お客さまからの返済条件変更や新規融資のご相談やお申込に対しては、ご要望を真摯におうかがいし、可能な限りお客さまのご希望に沿うように努めてまいります。
- お客さまから返済条件変更等のお申込があった場合には、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。
- お客さまから返済条件変更等のお申込があった場合には、迅速な対応をおこなってまいります。また、返済条件変更等をおこなった後も、適切な対応に努めてまいります。
- 何らかの理由でお客さまのご希望に沿えない場合には、迅速に、可能な限り具体的かつ丁寧な説明をおこなってまいります。
- お客さまから同意をいただいたうえで、お客さまがご利用されている他の金融機関、信用保証協会、中小企業再生支援協議会、企業再生支援機構、住宅金融支援機構等とも連携して返済条件変更等の対応をおこなってまいります。
- お客さまからの金融円滑化に関する苦情相談等に対しては、真摯におうかがいし、適切な対応に努めてまいります。

2.中小企業者のお客さま

- 中小企業者のお客さまから返済条件変更等についてご相談やお申込があった場合は、決算内容等外形的な事実だけでなく、経営実態や特性をきめ細かく検討するとともに、お客さまの事業について、改善や再生の可能性等を勘案し、適切な融資判断や返済条件変更等への対応に努めてまいります。
- お客さまからご要望があれば、経営再建計画の策定をお手伝いさせていただきます。また、資料の作成等においては、お客さまに過度な負担をおかけすることのないよう適切な対応に努めてまいります。
- お客さまが当行以外の金融機関や信用保証協会もご利用されている場合には、お客さまから同意をいただいたうえで、他の金融機関等とも連携して返済条件変更等の対応に努めてまいります。
- 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等の外部機関とも連携し、お客さまの事業再生や返済条件変更等への対応に努めてまいります。
- 返済条件変更等をおこなった後も、返済条件変更等の履歴があることのみをもって新規融資や返済条件変更等のお申込みを謝絶することなく、適切な対応に努めてまいります。
- お客さまの事業価値を適切に見極める能力の向上を図るため、行員に対する継続的な指導や研修に努めてまいります。

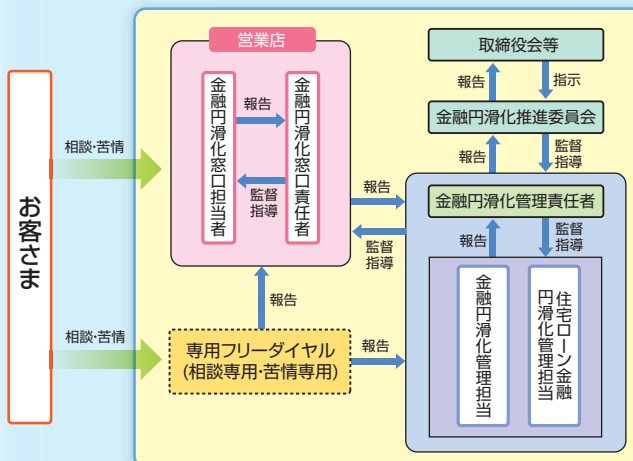
3.住宅資金をご利用のお客さま

- 住宅資金をご利用のお客さまから返済条件変更等についてご相談やお申込があった場合は、お客さまの資産や収入等の状況を十分に勘案し、将来にわたる無理のない返済に向けて、きめ細かくご相談に応じてまいります。
- お客さまが当行以外の金融機関や住宅金融支援機構もご利用されている場合には、お客さまから同意をいただいたうえで、他の金融機関等とも連携して返済条件変更等の対応に努めてまいります。

4.態勢の整備

- 金融円滑化に関するお客さまからのご相談・お申込や苦情相談等への対応状況を適切に管理し、お客さまが安心してご相談いただけるように努めてまいります。

●中小企業等金融円滑化の管理体制



金融円滑化への取り組み状況について

●貸付の条件の変更等のお申込を受けた貸付債権の額及び件数

(平成22年3月末)

	債務者が中小企業者である場合		債務者が住宅資金借入者である場合	
	件数	金額	件数	金額
貸付の条件変更等のお申込を受けた貸付債権	2,278件	645億円	437件	69億円
うち、実行に係る貸付債権	1,445	445	168	26
うち、謝絶に係る貸付債権	42	14	13	2
うち、審査中の貸付債権	722	176	192	29
うち、取下げに係る貸付債権	69	9	64	10

(注)記載している計数は、平成21年12月4日以降の累計。

謝絶に係る貸付債権には、貸付条件の変更等のお申込の日から3ヶ月を経過したことにより謝絶として計上しているものを含みます。

金融円滑化のご相談やお申込受付窓口

当行では基本方針にもとづき個人事業主さまや中小企業の皆さまの資金繰りに関するご相談や、住宅ローンをご利用のお客さまからのご返済に関するご相談に、より積極的により真摯に取り組むため、相談受付専用フリーダイヤルを設けるなど、受付体制の充実をはかっております。

相談・申込受付拠点	窓口受付時間	電話受付時間
営業店	平日 9:00～15:00	平日 9:00～17:00
住宅ローンセンター	平日 9:00～17:00	平日 9:00～17:00
ビジネスサポートセンター	平日 9:00～15:00	平日 9:00～17:00
相談受付専用フリーダイヤル	0120-760892	平日 9:00～19:00 土日祝10:00～16:00

金融円滑化に関する苦情相談窓口

当行では、お借り入れの条件変更に関する苦情のご相談に、誠意を持って対応させていただくため苦情相談窓口を設置しております。

苦情相談受付拠点	窓口受付時間	電話受付時間
営業店	平日 9:00～15:00	平日 9:00～17:00
住宅ローンセンター	平日 9:00～17:00	平日 9:00～17:00
ビジネスサポートセンター	平日 9:00～15:00	平日 9:00～17:00
苦情相談専用フリーダイヤル	0120-212289	平日 9:00～17:00

- 営業店の窓口:お取引店の「金融円滑化窓口」が承ります。
- さらにお客さまの利便性向上のため、金融円滑化に関する苦情相談専用フリーダイヤル(0120-212289)を本部内に設置しております。

※金融円滑化への取り組みについては、株式会社紀陽銀行ホームページ等を通じてお知らせしております。

URL http://www.kiyobank.co.jp/kinyu_enkatsuka.html