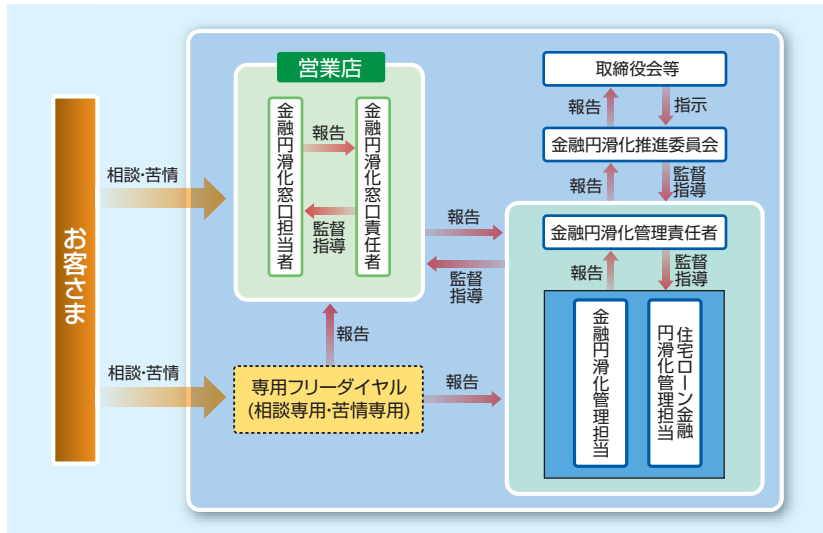


# 金融円滑化への取り組みについて

## 中小企業等に対する金融の円滑化に関する基本方針

- 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みに対しては、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みがあった場合には、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みがあった場合には、迅速な対応を行ってまいります。また、返済条件変更等を行った後も、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行ってまいります。
- 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行ってまいります。
- 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。

### 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

### 貸付条件の変更等のお申込みを受けた貸付債権の額および件数

	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
貸付条件の変更等のお申込みを受けた貸付債権	7,597件	2,113億円	958件	152億円
うち、実行に係る貸付債権	6,581	1,825	657	101
うち、謝絶に係る貸付債権	174	56	36	7
うち、審査中の貸付債権	563	176	53	8
うち、取下げに係る貸付債権	279	55	212	35

(注)記載している計数は、平成21年12月4日以降平成23年3月末までの累計。  
謝絶に係る貸付債権には、貸付条件の変更等のお申込みの日から3か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まず。

## 金融円滑化のご相談やお申込み受付窓口

紀陽銀行では基本方針に基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返済に関するご相談に、より積極的に真摯に取り組むため、相談受付専用フリーダイヤルや苦情相談専用フリーダイヤルを設けるなど、受付体制の充実を図っております。

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
苦情相談専用フリーダイヤル	0120-212289	平日 9:00~17:00

※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](http://www.kiyobank.co.jp/kinyu_enkatsuka.html)

## 全国銀行協会相談室

全国銀行協会相談室は、銀行に関する様々なご相談やご照会、銀行に対するご意見・苦情を受け付けるための窓口として、一般社団法人全国銀行協会が運営しております。ご相談・ご照会は無料です。

詳しくは、一般社団法人全国銀行協会のホームページ(<http://www.zenginkyo.or.jp/adr/>)をご参照ください。

銀行とのトラブルがなかなか解決しないお客さまは「あっせん委員会」をご利用いただけます。

詳しくは、全国銀行協会相談室にお尋ねください。

電話番号 0570-017109 または 03-5252-3772

受付時間 9:00~17:00(銀行窓口休業日を除く)

※一般社団法人全国銀行協会は銀行法および農林中央金庫法上の指定紛争解決機関です。