

令和6年7月19日

金融円滑化に関する基本方針ならびに体制の概要について

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います。

また、地域金融機関として金融の円滑化への取組みをさらに推進するために、金融の円滑化に関する基本方針を策定し、行内体制を整備しております。

金融の円滑化に関する基本方針

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。
- 個人保証の取得にあたっては、「経営者保証に関するガイドライン（※）」に基づき適切に対応するとともに、経営者保証に依存しない融資の一層の促進に努めてまいります。
(※) 平成25年12月5日に、「経営者保証に関するガイドライン研究会」（日本商工会議所と全国銀行協会が事務局）が公表したガイドライン。
- 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、地域経済活性化支援機構、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。
- 地域経済活性化支援機構、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ご返済に向けて、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。

推進体制の整備および対応状況を適切に把握するための体制

- 金融円滑化に関する行内態勢の整備並びに適正な実施を確保するための施策の策定、情報を収集・管理・分析及び検討するとともに、報告態勢の整備をおこなうため、融資部担当役員を金融円滑化管理責任者に選任するとともに、金融円滑化の担当部署として、融資部「金融円滑化管理室」を設置しております。
- 金融円滑化に関する店内体制の整備や、受付及び対応等が適切におこなわれていることの管理をおこなうため、営業店長等を「金融円滑化窓口責任者」に選任しております。
- お客さまからの金融円滑化に関するご相談やお申込の受付やアドバイス等をおこなうために、出張所含む全営業店及びマネープラザ、ビジネスセンターに「金融円滑化窓口担当者」を設置しております。
- お客さまから受付した金融円滑化に関するお申込については、その内容を記録・保存するとともに、「金融円滑化管理室」が一元的に管理し、「金融円滑化管理責任者」に定期的に報告をおこないます。
- 金融円滑化管理責任者は、対応状況や進捗状況について分析をおこない、必要に応じ施策や体制の整備の検討を関連部に指示するとともに、経営会議に報告をおこないます。
- 取締役会等は、対応状況や進捗管理等が十分であるかを検証し、必要に応じて体制の見直し等を金融円滑化管理責任者に指示し、金融円滑化の推進に努めてまいります。

<体制の概要>

区分	名称	責任者 等	役割 等
本部	金融円滑化管理責任者	融資部担当役員	対応状況の管理・報告、体制整備や施策等の指示
	金融円滑化管理室	融資部内	対応状況の管理・報告・指導、施策や体制の整備
営業店	金融円滑化窓口責任者	営業店長等	営業店における適切な対応の管理・報告・指導
	金融円滑化窓口担当者	融資役席等	営業店における適切な対応・報告

金融円滑化のご相談およびお申込受付の体制

- お取引いただいている営業店等の営業時間内でご相談やお申込を受付いたしております。
- また、お気軽にご相談いただけるよう、出張所含む全営業店及びマネープラザ、ビジネスセンターに「金融円滑化窓口担当者」を設置し、お客さまへのアドバイス等をおこなっております。
- お客さまの利便性の向上のため、金融円滑化に関するご相談受付専用フリーダイヤル（0120-760892）を本部内に設置しております。

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
マネープラザ	平日 9:00～17:00	平日 9:00～17:00
ビジネスセンター	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 9:00～17:00

金融円滑化に関する苦情相談を適切におこなうための体制

- 金融円滑化に関するお客さまからの苦情相談については、営業拠点に配置した「金融円滑化窓口担当者」が真摯に対応いたします。「金融円滑化窓口責任者」は、苦情相談の受付状況等を管理し、適切な対応に努めてまいります。
- 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います。

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
マネープラザ	平日 9:00～17:00	平日 9:00～17:00
ビジネスセンター	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

- お客さまから受付した苦情相談については、その内容を記録・保存するとともに、リスク統括部「お客さま相談室」が一元的に管理し、金融円滑化管理責任者に定期的に報告いたします。
- 金融円滑化管理責任者は、苦情相談事案の分析や再発防止策等の検討を関連部に指示するとともに、経営会議に報告いたします。

- 取締役会等は、再発防止策等が十分であることを検証し、必要に応じて体制の見直し等を金融円滑化管理責任者に指示し、金融円滑化に関する苦情相談への適切な対応に努めてまいります。

中小企業者の事業改善や再生のための支援を適切におこなうための体制

- 中小企業者のお客さまの事業改善や、経営再建計画の策定にあたっては、営業店と融資部「金融円滑化管理室」及び「経営サポート室」が一体となり、積極的にお手伝いいたします。
- 策定した経営再建計画については、計画の着実な実現に向け、進捗状況の定期的な確認や助言等きめ細やかな対応をおこなってまいります。
- 地域経済活性化支援機構、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、最適な再生手法を活用し、お客さまの事業再生に取り組んでまいります。
- 経営再建計画の策定状況や進捗状況等については、融資部「経営サポート室」が一元的に管理し、金融円滑化管理責任者に定期的に報告いたします。
- 金融円滑化管理責任者は、対応状況や進捗状況について分析をおこない、必要に応じ施策や体制の整備の検討を関連部に指示するとともに、経営会議に報告をおこないます。
- 取締役会等は、対応状況や進捗管理等が十分であることを検証し、必要に応じて体制の見直し等を金融円滑化管理責任者に指示し、事業改善や再生のサポートに努めてまいります。

以上