

# 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

滋賀銀行は、平成 19 年 4 月制定の「CSR 憲章」において「地域社会との共存共栄」を経営理念の一つとして定め、地域社会の持続的な発展を目指して多面的に貢献すべく、金融仲介機能の発揮に積極的に取り組んでまいりました。

今般、地域金融機関として、金融円滑化への取り組みを一層強化するために、新たに「金融円滑化管理方針」を制定いたしました。

本方針の理念を全役職員が十分に理解し、実践していくことで、真に信頼される銀行を目指してまいります。

## 金融円滑化に関する基本方針（金融円滑化管理方針）

### 1. 基本方針

#### （真摯かつ丁寧な対応）

◇地域社会における金融の円滑化を最重要課題と位置づけ、お客さまからお借り入れや条件の変更等に関するご相談があった場合には、真摯かつ丁寧な対応を行うとともに、迅速な対応に努めます。

#### （適切な審査の実施）

◇お客さまからお借り入れや条件の変更等に関するご相談があった場合には、過去の条件の変更等の実績や、現状の延滞実績といった形式的事象のみにとらわれず、お客さまの実態を十分理解したうえで審査を行います。

#### （お客さまへの適切かつ十分な説明の徹底）

◇ご相談内容の進捗管理を徹底し、迅速な対応に努めます。特に、ご相談内容どおりの対応ができない場合は、速やかに条件提示を行うとともに、その理由についてお客さまにご理解いただけるようわかりやすく丁寧にご説明いたします。

◇慎重かつ十分な検討の結果、お客さまのお申し出どおりの対応が出来ない場合は、可能な限りその合理的理由を具体的に明示し、お客さまにご理解いただけるよう丁寧にご説明いたします。また、それらの内容を正確に記録し保存します。

#### （ご意見・ご要望および苦情への迅速かつ適切な対応）

◇本部ならびに営業店に苦情相談窓口を設置し、お借り入れや条件の変更等に対するご意見、ご要望および苦情等を幅広くお聞きするとともに、正確に記録・保存します。

◇お聞きしたご意見・ご要望等は、行内で情報を共有し改善の検討を行います。また苦情については、迅速かつ適切な対応に努めます。

#### （記録の保存）

◇お客さまから条件の変更等に関するご相談があった場合には、ご相談窓口の如何に関わらず、ご相談内容を正確に記録し保存します。

#### （目利き能力の向上に向けた取り組み）

◇お客さまの実態を正確に把握し、お客さまのご要望にお応えできるよう行員の人材育成に注力し、目利き能力の向上に努めてまいります。

## 2. 中小企業のお客さまに対する対応

### (中小企業のお客さまへの適切な対応)

◇中小企業者のお客さまから条件の変更等に関するご相談があった場合には、事業の実態把握に努め、事業の特性、事業の状況および事業の将来性を勘案しつつ、できる限り柔軟に負担軽減に努めます。

◇単なる条件の変更等に留まらず、地域金融機関として中小企業者のお客さまに対する経営相談・経営支援、さらには経営改善計画策定のサポートに積極的に取り組みます。また、継続的に経営改善計画等の進捗状況を確認・検証し、進捗状況に応じた助言・アドバイスに積極的に取り組みます。

### (事業の再生手続きへの対応)

◇当行独自の取り組みに加え、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などの外部機関と連携した取り組みをご希望される場合には、事業の再生可能性を判断しつつ、積極的に関与いたします。

### (他の金融機関との緊密な連携)

◇他の金融機関、信用保証協会等においてお借り入れがあるお客さまからのご相談があった場合には、お客さまから同意をいただいたうえで、他の金融機関、信用保証協会等と緊密に連携しお客さまの負担軽減に努めます。

## 3. 住宅ローンお借り入れのお客さまに対する対応

### (住宅ローンのお客さまへの適切な対応)

◇住宅ローンをお借り入れのお客さまから条件変更等のご相談があった場合には、財産の状況や収入・支出を勘案しつつ、できる限り柔軟に負担軽減に努めます。

◇単なる条件変更等に留まらず、地域金融機関として住宅資金をお借り入れのお客さまの今後のライフプランに対するアドバイス等、きめ細かな対応に努めます。

### (住宅金融支援機構等との緊密な連携)

◇住宅金融支援機構や他の金融機関においてお借り入れがあるお客さまからのご相談があった場合には、お客さまから同意をいただいたうえで、住宅金融支援機構や他の金融機関と緊密に連携しお客さまの負担軽減に努めます。

## 4. 金融の円滑化に向けた態勢の整備

### (取締役会・常務会)

◇取締役会及び常務会は、金融の円滑化への取り組みを推進するため、当行の基本的なスタンスである金融円滑化管理方針を定め、全役職員に周知徹底します。また、方針に定めた内容を実践するうえで必要となる態勢の整備を実施します。

# 金融円滑化に関する体制の概要

## 1. 組織体制の概要

### (1) 全役職員への周知徹底

- 金融円滑化管理方針の理念を全役職員が十分に理解し、方針に基づいた行動で信頼される銀行を目指してまいります。

### (2) 金融円滑化委員会等の本部組織

- 中小企業者および住宅資金借入者に対する金融円滑化の取組み状況に応じた対応策や発生した課題の改善策等を行内横断的に検討し、態勢整備に資することを目的として、金融円滑化委員会を設けています。その他、金融円滑化管理責任者、金融円滑化推進責任者、金融円滑化推進室を設置し、態勢整備にあたっています。

### (3) エリア与信管理責任者等の営業店組織

- 金融円滑化を実現し、資金繰りニーズや再生支援に適切に対応するため、エリア与信管理責任者を設置しています。また、営業店における金融円滑化全般を統括することを目的として、各営業店の部店長を金融円滑化推進責任者として設置し、金融円滑化に関する苦情・相談にあたっています。

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

### (1) 営業店での対応

- お客さまからお借り入れや条件の変更等に関するご相談があった場合には、過去の条件の変更等の実績や、現状の延滞実績といった形式的事実のみにとらわれず、お客さまの実態を十分理解したうえで審査を行います。
- ご相談内容の進捗管理を徹底し、迅速な対応に努めます。特に、ご相談内容どおりの対応ができない場合は、速やかに条件提示を行うとともに、その理由についてお客さまにご理解いただけるようわかりやすく丁寧にご説明いたします。
- 慎重かつ十分な検討の結果、お客さまのお申し出どおりの対応が出来ない場合は、可能な限りその合理的理由を具体的に明示し、お客さまにご理解いただけるよう丁寧にご説明いたします。また、それらの内容を正確に記録し保存します。

### (2) 本部における対応

- 金融円滑化管理責任者は、取締役会等に報告し、取締役会等は、金融円滑化管理方針策定のプロセスの有効性を検証し、適時見直しを指示します。

## 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

### (1) 営業店

- 営業店では、事業性に関する相談窓口として「資金繰り・経営改善サポート窓口」ならびに住宅ローンに関する相談窓口として「ご返済サポート窓口」を設置し、借入条件の変更等にかかるお客さまからの苦情・相談に対応いたします。

(2) e-しがぎんプラザ

- ・ e-しがぎんプラザでは、休日も含め住宅ローンに関する相談窓口として「ご返済サポート窓口」を設置し、借入条件の変更等にかかるお客さまからの苦情・相談に対応いたします。

(3) 本部窓口

- ・ 本部には、「返済相談専用フリーダイヤル」を設置し、貸付条件の変更等にかかるお客さまからの苦情・相談に対応いたします。

(4) 記録・保存

- ・ 貸付条件の変更等に関する苦情・相談をお受けした場合には、苦情・相談の内容を可能な限り具体的に記録し、保存します。

4. 中小企業者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

(1) 経営相談・経営支援

- ・ CSR憲章(経営理念)に掲げる「共存共栄」の精神に基づき、地域金融機関として中小企業者のお客さまの企業価値向上に向けた取組みの一環として、経営相談・経営支援、さらには経営改善計画策定のサポートに積極的に取り組みます。
- ・ 継続的に経営改善計画等の進捗状況を確認・検証し、進捗状況に応じた助言・アドバイスに積極的に取り組みます。

(2) ソリューション型提案

- ・ 営業店と本部専門スタッフが連携し、様々なソリューション型提案に努め、中小企業のお客さまの企業価値向上をサポートいたします。

(3) 勉強会・研修

- ・ お客さまの事業価値を適切に見極める能力を高めることは、金融円滑化を推進する上で極めて重要であり、研修やOJTを通じて人材育成に取り組むとともに、関連マニュアルの充実に努めます。

以上