



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。

なお、中小企業金融円滑化法は平成25年3月末に期限を迎えましたが、当行は同法の期限到来後についても従前と変わらず、事業資金ならびに住宅資金をお借り入れの皆さまへ、「知恵と親切の提供」によるコンサルティング機能を積極的に発揮し、それぞれの経営課題やライフプランに応じた最適な解決策をお客さまの立場に立って提案し、十分な時間をかけてサポートしてまいります。

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、ご相談内容ごと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。
- (ご意見・ご要望および苦情への迅速かつ適切な対応) ● 慎重かつ十分な検討の結果、お客さまのお申し出ごと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。
- (記録の保存) ● 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。
- (目利き能力の向上に向けた取り組み) ● 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。
- 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、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。
- 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. 事業資金お借り入れのお客さまに対する対応

- (事業資金お借り入れのお客さまへの適切な対応) ● 事業資金をお借り入れ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等を十分に勘案し、経営課題について適切な助言に努めるとともに、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お客さまの経営課題解決のため、お客さまの状況をきめ細かく把握し、必要に応じて外部専門家や外部機関等とも連携のうえ、お客さまの立場に立った最適なご提案による経営相談・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・アドバイスを行うとともに十分な時間をかけて実行支援に取り組みます。
- (事業の再生手続きへの対応) ● 当行独自の取り組みに加え、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、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。

以上

