

平成 22 年 1 月 27 日

株式会社十八銀行

## 金融円滑化に関する基本方針について

株式会社十八銀行（本店：長崎市、頭取：宮脇雅俊）は、中小企業・個人事業主のお客さまおよび住宅ローンをご利用のお客さまからの借入れ条件の変更等に関するご相談に迅速かつ的確にお応えするため、金融円滑化に関する基本方針を策定するとともに行内体制を整備いたしましたので、その概要についてお知らせいたします。

## 中小企業者等に対する金融の円滑化に関する基本方針

十八銀行は、「地域とともに」「お客さまのために」「心をこめて」を企業理念として掲げ、地域経済の活性化に貢献できるよう努力しております。

この企業理念のもと、地域の発展のための支援を行なうことが、当行の持続的な成長につながるとの観点から、地域経済の活性化に向けた取組みを一層強化し、地域のお客さまにとって役立つ銀行を目指し、様々な施策に取り組んでまいります。

この施策の一環として、「ライフサイクルに応じた取引先企業の支援強化」、「事業価値を見極める融資手法をはじめ中小企業に適した資金供給方法の徹底」、「地域の情報集積を活用した持続可能な地域経済への貢献」を図り、地域密着型金融を積極的に推進してきたところですが、今般、本部内に経営陣および関係各部の部長で構成する「金融円滑化推進委員会」を設置し、また各営業店等に「金融円滑化対応責任者」を配置することにより、地域における金融の円滑化への取組みを、さらに推進してまいります。

### 【 基本方針 】

1. お客さまからの借入れ条件の変更等のお申込みに対しては、お客さまのご要望を真摯におうかがいし、お借入の返済に係る負担の軽減等を、できる限り、柔軟に対応するよう努めてまいります。
2. お客さまから借入れ条件の変更等のお申込みがあった場合には、口頭でのお申込みも含め当該お申込み内容の記録および進捗管理を徹底し、迅速な対応に努めてまいります。
3. 借入れ条件変更等の審査においては、資料の作成などにおいて、お客さまに過度の負担をおかけしないよう努めてまいります。
4. お客さまが借入れ条件の変更等をしたことがある、返済が滞っているというような形式的な事象にとられることなく、お客さまの実状をきめ細かく把握するよう努め、審査を行なってまいります。
5. お取引内容、借入れ条件について、お客さまにご納得いただけるよう、具体的に、丁寧に、説明を行なうよう努めてまいります。
6. お申込みにおこたえできない場合は、これまでの取引関係等を踏まえ、その理由について、お客さまに納得いただけるよう、具体的に、丁寧に、説明を行うよう努めてまいります。
7. お借入の返済に係る負担の軽減措置をとった後も、お客さまとのリレーションシップを大切にし、継続的なご相談受付、経営相談・経営指導等を適切に行なってまいります。
8. お客さまの実状をきめ細かく把握し、お客さまのご相談に適切な判断を行なうため、行内研修などにより、行員の目利き能力向上に努めてまいります。
9. 金融円滑化推進委員会は、この基本方針を各営業店等の金融円滑化対応責任者に周知するとともに、必要に応じてその見直しを行なってまいります。

## 中小企業者のお客さま

1. お客さまからの借入のお申込みに対しては、お客さまの特性およびその事業の状況を勘案しつつ、できる限り、柔軟に対応するよう努めてまいります。
2. 中小企業者のお客さまからの借入れ条件の変更等のお申込みがあった場合には、お客さまの事業についての改善、または、再生の可能性等を十分に検討し、きめ細かくご相談に応じてまいります。
3. 中小企業者のお客さまとのリレーションシップのもとで、真摯な議論を重ね、財務内容のみならず、経営全般のニーズに則した経営改善計画の策定・実践を支援してまいります。  
また、継続的に、中小企業者のお客さまの経営改善計画の進捗状況を確認・検証し、経営改善計画の見直しを助言、支援するなど、当行のコンサルティング機能を発揮し、きめ細かな対応を行なってまいります。
4. お客さまが当行以外の金融機関からお借入をされている場合には、お客さまからの同意をいただいた上で、守秘義務に留意しつつ当該他の金融機関と連携してお借入の返済に係る負担の軽減等を、できる限り、柔軟に対応するよう努めてまいります。
5. 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、様々な、再生手法を活用し、中小企業者のお客さまの再生に取り組んでまいります。
6. 事業改善への支援を行なうため、法人ソリューション部および審査部において、事業改善支援に関する営業店の指導、監督を強化してまいります。

## 住宅ローンをご利用のお客さま

1. 住宅ローンをご利用されているお客さまからの借入れ条件の変更等のお申込みがあった場合には、お客さまの将来にわたる無理のないご返済に向けて、お客さまの財産および収入の状況を十分に勘案し、きめ細かくご相談に応じてまいります。
2. お客さまが当行以外の金融機関からお借入をされている場合、または、住宅金融支援機構とのお取引がある場合には、お客さまから同意をいただいたうえで、当該金融機関と連携して、お借入の返済に係る負担の軽減等をできる限り、柔軟に対応するよう努めてまいります。

## 【 態勢整備 】

1. 「金融円滑化推進委員会」は、金融円滑化の状況を的確に認識し、業務の適正な運営に万全を期すため、金融円滑化推進体制の整備・確立にむけた取組を行います。
2. お客さまからのご相談に迅速かつ適切に対応するために、全ての営業店等に「金融円滑化ご相談窓口」を設置し、あわせて「金融円滑化対応責任者」を配置し、金融円滑化に関するお客さまからのご相談・苦情等に対応し、その内容を記録、保管してまいります。  
また、本部においては、お客さまサポート室に苦情相談の専用フリーダイヤルを設置し、金融円滑化に係るお客さまからの苦情相談に直接対応してまいります。
3. 経営陣は金融円滑化推進委員会において金融円滑化への取組状況の報告を受け、金融円滑化への取組状況が十分であるかを点検し、銀行全体で問題を共有し、必要に応じて、全行に向けて改善を指示させる態勢とします。
4. 行内報告体制の整備を行なうなど、金融円滑化に向けた、行内体制の整備・改善に努めてまいります。

### 借入れ条件の変更等の申込みへの対応状況を適切に把握するための体制の概要

十八銀行は、借入れ条件の変更等の申込みへの対応状況を適切に把握するため、以下のとおり体制を整備しました。

1. お客さまから借入れ条件の変更等のお申込みがあった場合は、口頭でのお申込みも含めて、もれなく記録し、案件進捗管理を行なっていきます。  
お申込みの受付においては、ご希望される借入れ条件の変更等の内容、お申込みにいたる経緯、他の金融機関を含めたお借入れの状況等をおうかがいします。
2. 営業店担当者は、各自が受付けた借入れ条件の変更等のお申込みおよびその検討の進捗状況について、毎日、金融円滑化対応責任者に報告します。
3. 各営業店の金融円滑化対応責任者は、借入れ条件の変更等の申込みがもれなく記録され、案件進捗管理が行なわれているかを点検します。
4. 各営業店の金融円滑化対応責任者は、案件検討の進捗管理を行ない、検討が長期化することによりお客さまにご迷惑がかからないよう、役職者ならびに担当者を指導します。
5. 各営業店の担当者は、定期的に、借入れ条件の変更等のお申込み、応諾、謝絶および検討の進捗状況を取りまとめ、金融円滑化対応責任者に報告したうえで、融資企画部・審査部へ報告します。
6. 融資企画部は、各営業店からの報告を取りまとめ、定期的に、金融円滑化推進委員会に報告します。
7. 金融円滑化推進委員会は報告の内容を検証し、必要に応じて、体制の見直し等を含め、関係各部に指示する体制とします。

## 借入れ条件の変更等に係る苦情相談を適切に行うための体制の概要

十八銀行は、借入れ条件の変更等に係る苦情相談を適切に行うため、以下のとおり体制を整備しました。

1. 各営業店の「金融円滑化対応責任者」が、借入れ条件の変更等に係るお客さまからの苦情相談に対応してまいります。  
また、本部においては、経営管理部お客さまサポート室に苦情相談の専用フリーダイヤルを新たに設置し、借入れ条件の変更等に係るお客さまからの苦情相談に直接対応してまいります。
2. 各営業店の担当者・役職者は、お客さまから借入れ条件の変更等に係る苦情を受付けた場合は、その内容を記録し、各営業店の金融円滑化対応責任者を通じて、経営管理部お客さまサポート室に報告します。
3. お申し出があった苦情相談については、その内容を記録・保存してまいります。
4. 金融円滑化推進委員会は、経営管理部お客さまサポート室から借入れ条件の変更等に係るお客さまからの苦情相談の状況について定期的に報告を受け、関係各部と協力して問題の解決に努めるとともに、各営業店の金融円滑化対応責任者を通じて営業店を指導・監督します。
5. 経営管理部および融資企画部は、苦情相談事案の分析、再発防止策の検討を行ない、苦情相談事案の状況とともに金融円滑化推進委員会に報告します。
6. 金融円滑化推進委員会は、再発防止策が十分であるかを検証し、必要に応じて、体制の見直し等を含め、関係各部に指示する体制とします。

## 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なうための体制の概要

十八銀行は、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なうため、以下のとおり体制を整備しました。

1. 中小企業者のお客さまとのリレーションシップのもとで、真摯な議論を重ね、財務内容の改善のみならず、経営全般のニーズに則した経営改善計画の策定・実践を支援してまいります。  
また、継続的に、中小企業者のお客さまの経営改善計画の見直しを助言、支援するなど、当行のコンサルティング機能を発揮し、きめ細かな対応を行なってまいります。
2. 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、様々な再生手法の中から最適な再生手法を活用し、中小企業者のお客さまの再生に取り組んでまいります。
3. 事業改善を行なうため、法人ソリューション部および審査部において、事業改善支援に関する営業店の指導、監督を強化してまいります。
4. 法人ソリューション部および審査部は、活動状況を金融円滑化推進委員会に報告し、金融円滑化推進委員会は、法人ソリューション部および審査部の活動状況を検証し、必要に応じて、指示を与える体制とします。
5. 事業改善相談に対応するための実践的な行内研修をおこない、お客さまからのご相談に対応できるよう、行員の目利き能力の向上に努めてまいります。

以 上

# 金融円滑化にかかる行内体制の概要

