



ニュースリリース 平成22年 1月18日

「金融円滑化の取組方針」について

常陽銀行(頭取 鬼澤 邦夫)では、地域金融の円滑化を当行の重要な役割ととらえ、地元の中小企業者のお客さまの年末における資金需要への対応や住宅ローンのご返済条件の変更に関するご相談に対応するための「休日相談窓口」の充実、金融円滑化に関する責任者の設置など、金融円滑化への取り組みを強化してまいりました。

今般、お借入れ条件のご変更等にかかるお客さまからのご相談等につきまして、より迅速かつ適切に対応するため、「金融円滑化の取組方針」を定めましたので、お知らせいたします。

今後も、「健全、協創、地域と共に」という経営理念のもと、金融円滑化への取り組みの充実を図るとともに、中小企業の皆さまに適した資金供給手法の徹底など地域密着型金融への取り組みを通じ、地域社会・地域経済の発展に貢献してまいります。

記

『金融円滑化の取組方針』 (詳細は別紙をご参照下さい)

- ・ 取組方針
- ・ 中小企業のお客さま
- ・ 住宅資金をご利用の個人のお客さま
- ・ 態勢整備

以 上

平成 22 年 1 月

常 陽 銀 行

金融円滑化の取組方針

常陽銀行は、「健全、協創、地域と共に」という経営理念のもと、地域金融の円滑化を図り、地域社会・地域経済の発展に資する取り組みとして「地域密着型金融の取組方針」を策定し、(1)ライフサイクルに応じた取引先企業の支援強化、(2)中小企業に適した資金供給手法の徹底、(3)持続可能な地域経済への貢献、という3つの重点項目に注力してまいりました。今般、さらに地域経済における金融仲介機能を積極的に発揮していくため、専務取締役（代表取締役）に金融円滑化を推進・管理する「金融円滑化管理責任者」を委嘱するとともに、本店内に「金融円滑化連絡会」を設置したほか、各営業拠点に「金融円滑化推進責任者」を配置し、以下の「取組方針」のとおり金融円滑化に取り組んでまいります。なお、お客さまからのお借入れ条件の変更等に関するお申し出につきましては、資料の作成等において過度なご負担をおかけしないよう努め、引き続き迅速な審査をおこなってまいります。

【取組方針】

1. お客さまからのお借入れ条件の変更等に関するお申し出をいただいた場合には、お客さまのご要望を十分におうかがいし、お借入れ負担の軽減に資する措置をとるよう努めてまいります。
2. お客さまからのお借入れ条件の変更等に関するお申し出をいただいた場合には、当該お申込みの内容の記録を徹底するとともに、迅速に対応するため、お申込みの受付から回答までの進捗管理を徹底してまいります。
3. 審査にあたっては、過去にお借入れ条件の変更等をしたことがある等のような表面的な事象のみにとらわれることなく、お客さまの実情を十分に把握した上で適切な審査をおこなうよう努めてまいります。
4. お取引内容、お借入れ条件について、お客さまにご納得いただけるよう、詳しく、丁寧に説明をおこなうよう努めてまいります。また、審査の結果、お客さまのお申し出におこたえできない場合は、これまでのお取引関係等を踏まえ、おこたえできない理由についてお客さまにご納得いただけるよう、

迅速に、詳しく、丁寧に説明をおこなうよう努めてまいりますとともに、それらの内容については記録、保管をいたします。

5. お借入れ負担の軽減につながる対応をおこなった後も、継続的に経営相談、経営指導等を適切におこない、お客さまとのリレーションシップを大切にしております。
6. 形式的、表面的ではなく、お客さまの実情を十分に把握したうえで適切な審査をおこない得るよう、行内研修等により行員の目利き能力の向上に努めてまいります。
7. 金融円滑化管理責任者は、当取組方針を各営業拠点の金融円滑化推進責任者に周知いたします。また、取締役会は、必要に応じて当取組方針を見直してまいります。

【中小企業のお客さま】

1. お客さまからお借入れ条件の変更等ご返済負担の軽減をお申し出いただいた場合には、お申し出の事情やお客様の事業に対する真摯な取り組みを踏まえて審査を適切に行い、できる限りの対応をおこなうよう努めてまいります。
2. お客さまとの強固なりレーションシップのもとで、お客さまの経営改善計画の策定・実践を支援するだけでなく、当行のさまざまなコンサルティング機能をご提供し、きめ細かな経営支援に努めてまいります。また、お客さまの経営改善計画の進捗状況については、お客さまと情報を共有し、適時適切に助言、支援をおこなってまいります。
3. お客さまが、産業活力再生法に基づく特定認証紛争解決手続や株式会社企業再生支援機構による支援を申請され、当行に対しても協力要請がなされた場合には、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勘案しつつ、適切な審査に基づいてできる限りの対応をおこなうよう努めてまいります。
4. 上記において、他の金融機関、信用保証協会、中小企業再生支援協議会等、他の関係者と調整が必要な場合には、お客さまにご同意をいただいた上で、当該関係者と連携を図ってまいります。

【住宅資金をご利用の個人のお客さま】

1. お客さまからお借入れ条件の変更等ご返済負担の軽減をお申し出いただいた場合には、お客さまの将来にわたる無理のない返済に向けて、お申し出の事情を踏まえて適切に審査をおこない、できる限りの対応をおこなうよう努めてまいります。
2. 上記において、他の金融機関や独立行政法人住宅金融支援機構等の関係機関と調整が必要な場合には、お客さまにご同意をいただいた上で、当該関係者と連携を図ってまいります。

【態勢整備】

1. 金融円滑化連絡会は、定期的に、行内の金融円滑化に関する報告を受け、取組状況の検証と必要な改善事項の検討を行ってまいります。
2. 金融円滑化推進責任者は、各営業拠点において、経営相談・経営支援等をはじめとした金融円滑化推進の中心的な役割を担うとともに、金融円滑化の推進・進捗状況に関する記録、保存および報告の取りまとめをおこなうなど適切な管理を図ってまいります。
3. お客さまの金融円滑化に関するご要望および苦情相談等につきましては、本店内のお客様相談室に設けた「融資ホットライン」で対応してまいります。また、営業拠点において受付けた苦情相談等につきましても、お客さまの立場に立って適切かつ十分な対応を図るとともに、その内容を記録、保管するほか、お客様相談室がその内容等について報告を受け、把握いたします。お寄せいただいたお客さまの苦情相談等の概要は、適時、金融円滑化連絡会が報告を受け、適切な対応策等について協議のうえ、業務の改善を図ってまいります。
4. 取締役会等は、金融円滑化連絡会において検証された金融円滑化の取組状況およびその苦情相談等の報告を受け、その取組状況が十分であるかを点検し、必要に応じて、金融円滑化連絡会に改善を指示する態勢といたします。

以 上