

## 【金融円滑化に向けた基本方針】

### 1. 新たなご融資やお借入れ条件の変更等にあたって

#### (1) 基本的事項

- ・ お客様からの新たなご融資やお借入れ条件の変更等のお申込みに対しては、ご相談内容を真摯にお伺いし、お客様の目線に立って、お客様の経営・生活実態等の把握を行い、できる限りご要望に沿うよう適切な審査に努めてまいります。また、お客様の意思に反してお申込みの取下げを求めることはいたしません。
- ・ お客様からのお申込みに対しては、受付からご回答までの進捗管理を徹底し、速やかな対応に努めてまいります。また、進捗管理を適切に行なうため、当該お申込み内容の記録と保存をしております。
- ・ お申込みにあたっては、行内での検討のために必要な資料の作成やご提出をお願いする場合がございますが、お客さまにとって過度のご負担とならないよう配慮してまいります。
- ・ 過去に借入れ条件の変更等を行ったことがある、返済が滞っている等の形式的な事象のみにとらわれることなく、お申込み時点のお客様の実態をきめ細かくお伺いしたうえで、検討を行なうよう努めてまいります。
- ・ 新たなご融資やお借入れ条件の変更等を行なった後も、お客様の目線に立った、きめ細やかなコミュニケーションを図り、お客様のライフサイクルに応じた継続的なご相談受付や経営相談、経営支援等を行なってまいります。
- ・ お客様からのご相談やお申込みに対して適切な対応が行えるよう、お客様の事業価値を適切に見極める能力の向上など、行内研修等の実施により行員の能力向上に努めてまいります。

#### (2) 事業資金をご利用の中小企業・個人事業主のお客様

- ・ 中小企業・個人事業主のお客様には、新たなご融資やお借入れ条件の変更等のお申込みにあたって、経営改善計画等の作成や提出を依頼することがございます。当行では、お客様の経営の改善が当行の経営にとっても最重要の取組みであるという考えのもと、お客様の経営の改善に向け真摯に取り組み、お客様のお借入れ条件の変更等の対応に努めてまいります。
- ・ 経営改善計画等を作成された場合、お借入れ条件の変更後につきましても、お客様のご協力のもと計画の進捗状況を把握し、状況に応じたサポートやアドバイスに努めてまいります。

- ・ 経営改善計画等の作成にあたっては、お客様の目線に立って、ご一緒に作成のお手伝いを行なうよう努めてまいります。
- ・ お客様が当行以外の金融機関（政府系金融機関を含む）からお借入れをされている場合には、お客様から同意をいただいたうえで、守秘義務に留意しつつ他の金融機関と緊密に連携を図り、お客様のお借入れ条件の変更等に努めてまいります。
- ・ 「経営者保証に関するガイドライン」（経営者保証に関するガイドライン研究会公表）の趣旨を踏まえ、経営者保証に依存しない融資の一層の促進を図るとともに、経営者保証に関するガイドラインで示された保証契約の在り方に基づく適切な対応に努めてまいります。

### (3) 住宅資金をご利用のお客様

- ・ お客様からの新たなご融資やお借入れ条件の変更等のお申込みにあたっては、お客様が将来にわたって無理のないご返済が可能となるように、お客様の財産や収入の状況を十分に踏まえつつ、お客様の目線に立ったきめ細やかな対応に努めてまいります。
- ・ お客様が当行以外の金融機関からお借入れをされている場合、または住宅金融支援機構とのお取引がある場合には、お客様から同意をいただいたうえで、守秘義務に留意しつつ他の金融機関・機構と緊密に連携を図り、お客様のお借入れ条件の変更等の対応に努めてまいります。

## 2. お客様の経営の改善に向けた支援にあたって

- ・ 中小企業・個人事業主のお客様に対しましては、お借入れ条件の変更などのご相談のほか、お客様の目線に立ったコミュニケーションのもと、財務内容の改善、経営環境・産業構造の変化など外部要因環境変化への対応など経営全般のニーズにお応えするとともに、経営改善計画の策定・実践の支援に努めてまいります。
- ・ 策定された経営改善計画については、お客様のご協力のもと、継続的に計画の進捗状況を把握し、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、きめ細やかな対応に努めてまいります。
- ・ お客様に対するアドバイスやサポートについては、経営支援を行なうための専門的な組織である「融資部 企業経営サポートグループ」と営業店が一体となって、適切なアドバイスやサポートに努めてまいります。また、「融資部 企業経営サポートグループ」を中心に営業店の指導、管理を行い、経営支援態勢の強化に努めてまいります。
- ・ 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、信用保証協会、中小企業再生支援協議会等の他業態も含めた外部機関と

緊密に連携を図るなど、様々な再生手法を活用し、適切に顧客の事業再生に努めてまいります。

- お客様の事業再生又は、地域経済の活性化に繋がる事業再生を支援するに当たり地域経済活性化支援機構等と緊密な連携を図ることに努めてまいります。

### 3. お客様へのご説明等にあたって

- お客様から新たなご融資やお借入れ条件の変更等のお申込みをお受けした際は、お取引内容やお借入れ条件などについて、お客様にご理解いただけるよう、お客様の目線に立って、丁寧に、誠意をもって説明を行なうよう努めてまいります。
- 新たなご融資やお借入れ条件の変更等の検討の過程で、お客様に条件等を提示させていただく場合は、可能な限り速やかにご提示させていただくとともに、その内容や理由等について、分かりやすく、丁寧に説明を行なうよう努めてまいります。また、その際には、お客様に過度のご負担とならないように配慮してまいります。
- 新たなご融資やお借入れ条件の変更等のお申込みに対し、ご要望にお応えできない場合は、これまでの取引経緯も十分に考慮のうえ、お客様にご理解いただけるよう、丁寧に、誠意をもって、速やかに説明を行なうよう努めてまいります。また、それらの内容、経緯については記録、保存してまいります。
- 新たなご融資やお借入れ条件の変更等の契約にあたっては、借入金利や借入期間、返済方法などのご契約の内容について、お客様にご納得いただけるよう、丁寧かつ誠意をもって説明を行なうよう努めてまいります。