

平成 22 年 2 月 1 日  
株式会社 山梨中央銀行

## 金融円滑化に関する基本方針について

株式会社山梨中央銀行（頭取 芦澤 敏久）は、最近の経済金融情勢および雇用環境を踏まえ、お客さまからの返済条件の変更等に関するご要望・ご相談に迅速かつ適切に対応するため、平成 21 年 12 月に施行された「中小企業者等に対する金融の円滑化を図るための臨時措置に関する法律」に則り、金融円滑化に関する基本方針を策定するとともに、体制を整備いたしましたのでお知らせいたします。

当行は、これからも地域密着型金融を推進し、地域社会の繁栄と経済発展に貢献するため、なお一層、金融円滑化に取り組んでまいります。

### お知らせの主な内容

#### 〔基本方針〕

1. 適切かつ積極的な金融円滑化への取り組み
2. ご相談等への真摯な対応
3. 適切な審査の実施
4. 経営改善等の取り組みの積極的な支援
5. 適切かつ丁寧な説明の徹底
6. 他の金融機関等との緊密な連携
7. ご意見・ご要望および苦情への適切な対応
8. 人材の育成

#### 〔体制整備の概要〕

1. 返済条件の変更等の対応状況を適切に把握するための体制
2. 返済条件の変更等に係る苦情相談を適切に行うための体制
3. お客さまの事業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

なお、詳細につきましては、別紙をご覧ください。

以上

## 金融円滑化に関する基本方針

当行は、「地域密着と健全経営」を経営理念とし、地域のお客さまへの円滑な資金供給や経営改善に向けた取組みの支援など、地域密着型金融の推進に積極的に取り組んでまいりましたが、最近の経済金融情勢および雇用環境を踏まえ、なお一層、中小企業のお客さまおよび住宅資金をご利用のお客さまに対する金融円滑化に向けた取組みを強化してまいります。

### 〔基本方針〕

#### 1. 適切かつ積極的な金融円滑化への取組み

- ・銀行業務の公共性および社会的責任を踏まえ、中小企業のお客さまの事業活動の円滑な遂行と、住宅資金をご利用のお客さまの生活の安定のため、適切かつ積極的に金融円滑化に取り組めます。
- ・本方針を全役職員に周知するとともに、必要に応じてその見直しを行ってまいります。

#### 2. ご相談等への真摯な対応

- ・中小企業のお客さまや住宅資金をご利用のお客さまからの返済条件の変更等のご相談に対しては、お客さまのご事情をきめ細かくお聞きし、真摯に対応いたします。

##### (1) 中小企業のお客さまへの対応

- ・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、可能な限り返済条件の変更等に努めます。

##### (2) 住宅資金をご利用のお客さまへの対応

- ・お客さまの将来にわたる無理のない返済に向けて、きめ細かくご相談に応じ、財産の状況や収入の状況を勘案し、可能な限り返済条件の変更等に努めます。

#### 3. 適切な審査の実施

- ・お客さまの実情をきめ細かく把握し、適切に審査します。  
特に、中小企業のお客さまからの返済条件の変更等のお申込みに対しては、決算書の表面的な計数などによる機械的・画一的な判断をせず、技術力や将来性を重視し、適切に審査します。
- ・返済条件の変更等を行ったことがあるお客さまからの新規のお借入れ、および返済条件の変更等の再度のお申込みに対しては、過去の形式的な事象にとらわれず、お客さまの実情をきめ細かく把握し、適切に審査します。

#### 4. 経営改善等の取組みの積極的な支援

- ・ 当行グループのコンサルティング機能を発揮し、各種の課題解決に向けたソリューションを提供します。
- ・ 経営相談・経営指導に積極的に取組むとともに、お客さまの経営改善計画の策定を支援します。
- ・ 経営改善計画を策定されたお客さまにつきましては、経営改善の実現に向けて、継続的に必要な助言を行います。

#### 5. 適切かつ丁寧な説明の徹底

- ・ お客さまへのご説明にあたっては、お客さまの知識や経験等に応じて、わかりやすく丁寧にご説明いたします。
- ・ 返済条件の変更等に必要な事項がある場合には、その内容を可能な限り速やかにお客さまに提示し、十分にご説明いたします。
- ・ 返済条件の変更等のお申込みに対し、お客さまのご要望に沿えない場合には、これまでの取引関係やお客さまの知識・経験等を踏まえ、その理由を可能な限り具体的かつ丁寧にご説明いたします。

#### 6. 他の金融機関等との緊密な連携

- ・ 当行以外の金融機関や住宅金融支援機構からお借入れをされているお客さま、または信用保証協会等をご利用のお客さまから、返済条件の変更等のお申込みがあった場合には、お客さまから同意をいただいたうえで、当該金融機関等と緊密に連携し対応いたします。
- ・ 中小企業再生支援協議会、企業再生支援機構、整理回収機構、事業再生ADR解決事業者などの外部機関と連携し、お客さまの再生に取組んでまいります。

#### 7. ご意見・ご要望および苦情への適切な対応

- ・ 返済条件の変更等のお申込みをお断りした場合、またはお客さまがお申込みをお取下げになる場合には、その経緯を可能な限り具体的に記録し、保存します。
- ・ 返済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、保存するとともに、適切かつ迅速に対応いたします。

#### 8. 人材の育成

- ・ お客さまからの相談に適切に対応できるよう、お客さまの事業価値を適切に見極める能力の向上に努めてまいります。

## 〔体制整備の概要〕

### 1．返済条件の変更等の対応状況を適切に把握するための体制

- (1) 中小企業のお客さまや住宅資金をご利用のお客さまに対する金融円滑化について、必要な体制を整備するとともに、金融円滑化に関する取組方針の策定およびその取組状況の統括・管理を行うため、専務取締役を委員長とする「金融円滑化推進委員会」を設置いたしました。
- (2) 営業店長を「金融円滑化推進責任者」とし、お客さまからの相談に迅速に対応するための店内体制を整備いたしました。
- (3) 返済条件の変更等のお申込みがあった場合は、もれなく記録し、保存します。
- (4) 各営業店の金融円滑化推進責任者は、案件の進捗管理を行い、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適切に対応します。
- (5) 各営業店の金融円滑化推進責任者は、中小企業のお客さまや住宅資金をご利用のお客さまからの返済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定期的に取りまとめ、融資審査部に報告します。  
また、融資審査部は、各営業店からの報告を取りまとめ、金融円滑化推進委員会に報告するとともに、取締役会等に報告します。
- (6) 取締役会等は報告の内容を検証し、必要に応じて、体制の見直し等を各所管部署に指示します。

### 2．返済条件の変更等に係る苦情相談を適切に行うための体制

- (1) 各営業店においては、苦情受付の担当者が返済条件の変更等に係るお客さまからの苦情相談に対応します。
- (2) 本部においては、中小企業のお客さまや住宅資金をご利用のお客さまからの返済条件の変更等に関する専門の苦情相談窓口（「金融円滑化苦情相談受付窓口」）を設置し、苦情相談に対応します。  
なお、苦情相談窓口には、フリーダイヤルを設置しております。
- (3) 各営業店は、お客さまからの返済条件の変更等に係る苦情相談を受付けた場合は、その内容をもれなく記録・保存するとともに、お客様サービス室に報告します。  
また、お客様サービス室は、所管部署と連携して苦情相談事案の分析、再発防止策の検討を行い、その対応状況とともに取締役会等に報告します。
- (4) お客様サービス室は、各営業店から苦情相談の状況について報告を受け、本部各部および営業店と協力して問題の解決に努めます。
- (5) 取締役会等は、再発防止策等が十分であるかを検証し、必要に応じて、体制の見直し等を各所管部署に指示します。

### 3．お客さまの事業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

- (1) 当行グループのコンサルティング機能を発揮し、各種の課題解決に向けたソリューションを提供します。
- (2) 企業再生支援専担部署等がお客さまの経営改善計画の策定・実践を支援します。  
また、経営改善計画を策定されたお客さまにつきましては、継続的に経営改善計画の進捗状況を確認・検証させていただき、経営改善計画の見直しも含めて、きめ細かく助言・支援します。
- (3) 中小企業再生支援協議会、企業再生支援機構、整理回収機構、事業再生ADR解決事業者などの外部機関とも連携し、お客さまの事業の再生に取り組みます。
- (4) お客さまの経営の実態や将来性を適切に見極める能力を向上させるための実践的な行内研修を行い、ご相談に適切に対応できるよう努めてまいります。

以 上

# 行内体制の概要

