

## 「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  
的に取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。

### 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んでまいります。

### 2. ご相談等への真摯な対応

- ・お客さまからの新規のお借入れや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、真摯に対応してまいります。

#### (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成長、改善または再生の可能性等を勘案  
し、きめ細かくご相談に応じてまいります。

#### (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、財産や収入の状  
況を勘案し、きめ細かくご相談に応じてまいります。

### 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、適切に審査してまいります。  
特に、中小企業のお客さまからの新規のお借入れや返済条件の変更等  
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、適切に審査してまいります。
- ・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、適切に審査して  
まいります。

#### 4. 経営改善等の取組みの積極的な支援

- ・様々なライフステージにあるお客さまの事業の成長可能性・持続可能性等を適切かつ慎重に検討したうえで、中小企業のお客さまの事業拡大・経営改善・事業再生・事業承継や、個人のお客さまのライフプランの設計などの支援に資するよう、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てまいります。
- ・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てまいります。
- ・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ってまいります。

#### 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してまいります。
- ・新規のお借入れや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、十分にご説明してまいります。
- ・新規のお借入れや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してまいります。

#### 6. 他の金融機関等との緊密な連携

- ・お客さまの経営改善等の取組みへの支援にあたっては、専門的な知見を積極的に活用するとともに、必要に応じて、外部専門家・外部機関等と連携・協力し、お客さまの主体的な取組みを支援してまいります。
- ・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してまいります。

#### 7. ご意見・ご要望および苦情への適切な対応

- ・新規のお借入れや返済条件の変更等に関するご意見・ご要望や苦情をお受けした場合には、適切かつ迅速に対応してまいります。
- ・新規のお借入れや返済条件の変更等のお申込みをお断りした場合、またはお客さまが申込みをお取下げになる場合、あるいは新規のお借入れや返済条件の変更等に関するご意見・ご要望や苦情をお受けした場合には、その経緯や内容を可能な限り具体的に記録し、保存してまいります。

## 8. 経営者保証への適切な対応

- ・「経営者保証に関するガイドライン」（平成25年12月5日「経営者保証に関するガイドライン研究会」公表）の趣旨や内容を十分に踏まえ、経営者保証に依存しない融資を促進してまいります。
- ・経営者保証を求める場合は、保証を必要とする理由や保証契約の変更・解除の可能性が高まるための要点を可能な限り、定量的、具体的に説明してまいります。
- ・お客さまとの保証契約の締結・見直しやお客さまから保証債務の整理のお申し出があった場合には、適切かつ誠実に対応してまいります。

## 9. 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。