

平成25年4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 進藤 中）は、地域への円滑な資金供給をはじめとする金融仲介機能の発揮やお客さまへの経営改善支援等による地域密着型金融の実践について、従来から最も重要な経営課題として位置づけ、各種施策に取り組んでまいりました。

また、お客さまの事業活動の円滑な運営と生活の安定を図り、地域社会の繁栄と経済発展に寄与することを目的として「金融円滑化に関する基本方針」を定め、金融円滑化への取組みを一層強化してきたところです。

こうしたなか、「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」（中小企業金融円滑化法）は、平成25年3月末をもって期限到来となりましたが、当行の金融円滑化に関する基本方針に変更はございません。

引続き、お客さまからの条件変更等に関するお申し出には真摯かつ適切に対応するとともに、円滑な資金供給や各種経営課題の解決に向けたサポートに努めてまいりますので、お取引店までお気軽にご相談ください。

### 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

なお、詳細につきましては、別紙をご覧ください。

\* 別紙の6.文中に記載の「企業再生支援機構」は、平成25年3月18日に商号を「地域経済活性化支援機構」に変更しております。

## 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。

### 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。

以 上