

金融円滑化の取組みについて

1. 債務返済負担軽減等の実施に関する方針の概要

- (1) 中小企業および個人のお客様から返済負担軽減等の相談・申込みがあった場合にはこれまでと同様、お客様が抱えている問題を十分に把握したうえで、その解決に真摯に取り組めます。
- (2) 金融円滑化措置の態勢整備を図るため、「金融円滑化管理方針」及び「金融円滑化管理規程」を策定し、審査管理部担当理事を金融円滑化管理統括責任者として定め、かつ審査管理部長を金融円滑化管理責任者として定めて、お客様への適切な対応等に関する事項を統括・管理する体制としています。
- (3) 金融円滑化措置に適切に対応するため、平成 21 年 12 月 15 日から営業店に「金融円滑化相談窓口」を設置しています。
- (4) 他の金融機関や保証協会等と緊密な連携を図る必要が生じたときは、守秘義務に留意しつつ、お客様の同意を得たうえで、これらの関係機関と情報の確認・照会を行うなど、緊密な連携を図りながら地域金融の円滑化に努めてまいります。

2. 債務返済負担軽減等の対応状況を適切に把握する体制

- (1) 各営業店に「金融円滑化相談窓口」を設置し、営業店ではお客様からの返済負担軽減等の相談・申込みと同時に受付記録等を作成・保存し、金融円滑化管理責任者に報告する体制としています。
- (2) 金融円滑化管理統括責任者は、金融円滑化管理責任者からの報告を受け、定期的に常務会に、または必要に応じて理事会、監事等に対して金融円滑化の状況について報告する体制としています。

3. 債務返済負担軽減等の苦情相談を適切に行うための体制

- (1) 各営業店に設置している「金融円滑化相談窓口」で主担当者を配置し、苦情相談を受付ける体制としています。
- (2) 本部への電話等による苦情相談受付は、営業推進部「お客様アドバイスデスク」で一元管理する体制としています。
- (3) お客様からの債務返済負担軽減等に関するお問い合わせまたは苦情については、フリーダイヤル 0120-378-494 を設置し苦情相談を受付ける体制としています。
- (4) 金融円滑化管理責任者は苦情相談対応等について必要に応じて営業店とヒアリングを行い、モニタリングを実施する体制としています。
- (5) 平成 22 年 10 月 1 日から金融 ADR 制度への対応として、「苦情処理措置」及び「紛争解決措置」を明記した「苦情等への対応規程」を制定して運用しています。

4. 債務返済負担軽減等を行った後の事業の改善又は再生のための支援を適切に行うための体制

- (1) 平成15年度から審査管理部に企業支援相談室を設置し、営業店と連携して、お取引先企業から経営改善計画書の提出を求め、その作成指導を通じて経営者と企業の実態把握、課題の抽出、改善策の検討を行い、計画策定後はその進捗管理と助言を行って経営改善を支援してまいりました。

平成24年3月20日付組織改定に伴い、営業推進部の企業再生支援相談業務のうち企業再生支援選定先に対する支援業務を審査管理部に承継して引き続き支援しております。

- (2) 経営相談・経営指導及び経営改善に向けた積極的な取組みの実効性を確保するため、お取引先企業の事業価値を見極める能力向上研修等の実施に努めてまいります。

以上