

平成25年11月13日

金融円滑化に関する基本方針

大光銀行は、「あなたと歩む 地域とともに」をスローガンに、地域に密着し、地域とともに発展するという理念のもと、金融サービスの提供に努めてまいりました。

中小企業金融円滑化法は平成25年3月末に期限を迎えましたが、当行は地域金融機関として今後も変わらぬ姿勢でお客さまと向き合い、お客さまが抱える課題の解決に向け真摯に対応してまいります。

1. 基本方針

- (1) お客さまからの新たな借入や借入条件の変更のご相談、お申込みに対しては、お客さまの事業の特性およびその事業の状況や、財産および収入の状況などを勘案し、真摯に対応するとともに、借入条件の変更を行ったことがあるなど、過去の形式的な事象にとらわれることなく、適切かつ迅速な検討・審査に努めます。
- (2) お客さまからの新たな借入や借入条件の変更等に関するお問い合わせやご相談、苦情または、お申込みをお断りする場合についても、具体的かつ丁寧な説明に努めるとともに、それらの内容について記録、保存いたします。

2. 中小企業のお客さまに対する取組み方針

- (1) お客さまから借入条件の変更等のお申込みを受けた場合には、お客さまの事業の改善や事業再生の可能性等を十分に検討し、きめ細かく相談に応じてまいります。
- (2) お客さまの事業価値の実態をきめ細かく把握し、適切に見極めるため、行内研修などにより、審査にあたっての目利き能力向上に努めてまいります。
- (3) お客さまとのリレーションシップのもと、コンサルティング機能を積極的に発揮し、経営改善計画の策定や経営改善に向けた助言、支援を行うなど、きめ細かな対応を行ってまいります。

- (4) お客さまからの借入条件の変更等のお申込み、中小事業者に係る事業再生ADR手続きの実施依頼の確認、地域経済活性化支援機構または東日本大震災事業者再生支援機構からの債権買取申込み等にあたって、他の金融機関や政府系金融機関、信用保証協会等および中小企業再生支援協議会が関係している場合には、守秘義務に留意しながら当該金融機関等との緊密な連携を図る等、お客さまに最適な手法を検討し、支援してまいります。

3. 住宅資金借入をご利用のお客さまに対する取組み方針

- (1) お客さまから借入条件の変更等のお申込みを受けた場合には、お客さまの財産および収入の状況、他の金融機関との取引状況等を勘案し、適切な条件変更等のきめ細かな対応に努めてまいります。
- (2) 他の金融機関、独立行政法人住宅金融支援機構等とお取引のあるお客さまから借入条件の変更等のお申込みを受けた場合には、守秘義務に留意しながら従来より取引されている金融機関等との緊密な連携に努めてまいります。

4. コンサルティング機能の発揮

- (1) お客さまの経営改善計画の進捗状況の確認・検証等を定期的に行い、経営改善のために必要な助言やビジネスマッチング等の経営支援を積極的に行います。
- (2) お客さまからの新たな借入や借入条件の変更のご相談、お申込みに対しては、お客さまの事業の状況や、財産および収入の状況などを勘案し、必要に応じて他業態を含めた金融機関等との緊密な連携を図るように努めてまいります。
- (3) お客さまからの経営改善相談に対応するため、実践的な行内研修等を積極的に開催し、行員の能力向上に努めてまいります。

5. 体制整備の概要

- (1) 組織体制の概要
 - ① 金融円滑化を管理するための統括部署を融資企画部とします。金融円滑化管理部門の担当役員は、統括部署の担当役員とし、「金融円滑化管理責任者」は融資企画部長とします。統括部署は、金融円滑化に関連する部署と連携して諸施策を実施してまいります。

- ② 融資企画部および営業店に「金融円滑化相談窓口」を設置するとともに、営業店長を「金融円滑化責任者」、融資役席者を「金融円滑化担当者」として、金融円滑化に関するお客さまからのご相談に迅速かつ適切に対応してまいります。
- ③ 営業統括部お客さま相談室に「金融円滑化に関する苦情相談窓口」を設置し、お客さまに対し公正かつ適切な対応に努めてまいります。
- ④ 取締役会等は、金融円滑化管理責任者から定期的または必要に応じて随時、状況を報告させ、必要に応じて統括部署へ指示を行うなど、金融円滑化に積極的に関与してまいります。

(2) 借入条件の変更等の対応状況を適切に把握するための体制の概要

- ① お客さまから借入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、案件進捗管理を行います。
- ② お申込みの受付においては、希望される借入条件の変更等の内容、他の金融機関等を含めたお借入れの状況等を詳しくお伺いいたします。
- ③ 営業店の受付担当者は、各自が受付けた借入条件の変更等のお申込みの内容を受付票等に記入し、金融円滑化責任者にもれなく報告いたします。
- ④ 金融円滑化責任者は、借入条件の変更等のお申込みがもれなく記入されているか、案件管理が適切に行われているかなど、進捗状況を点検し、審査が迅速かつ適切に行われるよう金融円滑化担当者および受付担当者を指導いたします。
- ⑤ 金融円滑化管理責任者は、各営業店の借入条件の変更等の申込み、応諾、謝絶、取下げおよび審査中の対応状況を取りまとめ、取締役会等に報告いたします。
- ⑥ 取締役会等は、報告の内容を検討し、必要に応じて管理体制の見直し等を統括部署に指示いたします。

(3) 借入条件の変更等にかかる苦情相談を適切に行うための体制の概要

- ① お客さまからの苦情相談をお受けするため、営業統括部内に「お客さま相談室」を設置しておりますが、同室内に「金融円滑化に関する苦情相談窓口」を設置し、専用の無料電話で金融円滑化にかかる苦情相談を受け付けしております。
- ② 各営業店においては、金融円滑化責任者等を設置し、苦情相談に対応するとともに、その内容を記録、保存いたします。
- ③ 営業統括部お客さま相談室は、金融円滑化にかかるお客さまからの苦情相談を受け、関連各部と協力して問題解決に努めるとともに、金融円滑化管理責任者へ報告します。
- ④ 営業統括部お客さま相談室は、苦情相談事案の分析、再発防止策の検討を行い、苦情相談事案の状況とともに定期的に取り締役会等に報告いたします。
- ⑤ 取締役会等は、再発防止策等を検証し、必要に応じて内部規定・組織体制の見直し等を統括部署に指示いたします。

(4) 中小企業のお客さまの経営改善等の支援を適切に行うための体制の概要

- ① 事業に関する経営相談、経営改善計画等の策定を通じて、積極的に事業再生に取り組みを行ってまいります。
- ② 経営改善計画を策定した場合には、その進捗状況の確認・検証を定期的に行い、経営改善の見直しを助言、支援するなど、きめ細かな対応を行ってまいります。
- ③ 経営改善支援のみでは改善が困難なお客さまについては、審査部取引先支援室が、営業店を通じて計画策定にかかる支援を行うとともに、中小企業再生支援協議会等の外部機関の活用による事業再生支援に努めてまいります。
- ④ 事業経営改善相談に対応するための実践的な行内研修を定期的に行い、お客さまからの相談に対応できるよう、行員の目利き能力向上に努めてまいります。
- ⑤ 取引先支援室は、経営改善指導等の活動状況について、定期的に取り締役会等に報告いたします。
- ⑥ 取締役会等は、取引先支援室の活動状況を検証し、必要に応じて、指示を与える体制といたします。

金融円滑化に関する当行の体制図

