

金融円滑化に向けた基本方針について

平成22年1月20日
株式会社 京葉銀行

I. 金融円滑化に向けた基本方針の策定にあたって

京葉銀行（頭取 小島 信夫）は、これまでも、地域経済の活性化を通じた地域との共存・共栄のため、地域への円滑な資金提供を行っていくことを重要な使命と位置づけ、地域密着型金融に積極的に取り組んでまいりました。具体的には、新規のお借入れのご相談・お申込みについて可能な限りお客様のご要望に適切に対応するとともに、昨年2月には、中小企業者のお客様のために「企業経営サポートグループ」を、住宅資金等をご利用のお客様のために「個人ローンサポートグループ」を立ち上げ、お客様からの返済のご相談をはじめ、経営改善のお手伝いや借入れ条件の変更等の対応のほか、企業会計セミナーや住宅ローン返済相談会を開催するなど、積極的にお客様のサポート態勢を強化してまいりました。

そうした中、このたび、『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』が施行されました。当行では、このような状況を踏まえ、代表取締役を委員長とした「金融円滑化管理委員会」を本部内に設置し、全営業店に「金融円滑化管理者」を配置するなど、更なる態勢の強化に努めておりますが、今後ともお客様のお役に立てるよう、ここに「金融円滑化に向けた基本方針」を定め、役職員一丸となって地域金融の一層の円滑化に取り組んでまいります。

II. 金融円滑化に向けた基本方針

1. 新たなお融資やお借入れ条件の変更等にあたって

(1) 基本的事項

- ・ お客様からの新たなお融資やお借入れ条件の変更等のお申込みに対しては、ご相談内容を真摯にお伺いし、お客様の目線に立って、お客様の経営・生活実態等の把握を行い、できる限りご要望に沿うよう適切な審査に努めてまいります。また、お客様の意思に反してお申込みの取下げを求めることはいたしません。
- ・ お客様からのお申込みに対しては、受付からご回答までの進捗管理を徹底し、速やかな対応に努めてまいります。また、進捗管理を適切に行なうため、当該お申込み内容の記録と保存をしております。

- ・ お申込みにあたっては、行内での検討のために必要な資料の作成やご提出をお願いする場合がございますが、お客さまにとって過度のご負担とならないよう配慮してまいります。
- ・ 過去に借入れ条件の変更等を行ったことがある、返済が滞っている等の形式的な事象のみにとらわれることなく、お申込み時点のお客様の実態をきめ細かくお伺いしたうえで、検討を行なうよう努めてまいります。
- ・ 新たにご融資やお借入れ条件の変更等を行なった後も、お客様の目線に立った、きめ細やかなコミュニケーションを図り、お客様のライフサイクルに応じた継続的なご相談受付や経営相談、経営支援等を行なってまいります。
- ・ お客様からのご相談やお申込みに対して適切な対応が行えるよう、お客様の事業価値を適切に見極める能力の向上など、行内研修等の実施により行員の能力向上に努めてまいります。

(2) 事業資金をご利用の中小企業・個人事業主のお客様

- ・ 中小企業・個人事業主のお客様には、新たにご融資やお借入れ条件の変更等のお申込みにあたって、経営改善計画等の作成や提出を依頼することがございます。当行では、お客様の経営の改善が当行の経営にとっても最重要の取組みであるという考えのもと、お客様の経営の改善に向け真摯に取り組み、お客様の借入れ条件の変更等の対応に努めてまいります。
- ・ 経営改善計画等を作成された場合、お借入れ条件の変更後につきましても、お客様のご協力のもと計画の進捗状況を把握し、状況に応じたサポートやアドバイスに努めてまいります。
- ・ 経営改善計画等の作成にあたっては、お客様の目線に立って、ご一緒に作成のお手伝いを行なうよう努めてまいります。
- ・ お客様が当行以外の金融機関（政府系金融機関を含む）からお借入れをされている場合には、お客様から同意をいただいたうえで、守秘義務に留意しつつ他の金融機関と連携を図り、お客様のお借入れ条件の変更等に努めてまいります。

(3) 住宅資金をご利用のお客様

- ・ お客様からの新たにご融資やお借入れ条件の変更等のお申込みにあたっては、お客様が将来にわたって無理のないご返済が可能となるように、お客様の財産や収入の状況を十分に踏まえつつ、お客様の目線に立ったきめ細やかな対応に努めてまいります。
- ・ お客様が当行以外の金融機関からお借入れをされている場合、または住宅金融支援機構とのお取引がある場合には、お客様から同意をいただいたうえで、守秘義務に留意しつつ他の金融機関・機構と連携を図り、お客様のお借入れ条件の変更等の対応に努めてまいります。

2. お客様の経営の改善に向けた支援にあたって

- ・ 中小企業・個人事業主のお客様に対しましては、お借入れ条件の変更などのご相談のほか、お客様の目線に立ったコミュニケーションのもと、財務内容の改善、経営環境・産業構造の変化など外部要因環境変化への対応など経営全般のニーズにお応えするとともに、経営改善計画の策定・実践の支援に努めてまいります。
- ・ 策定された経営改善計画については、お客様のご協力のもと、継続的に計画の進捗状況を把握し、経営改善計画の見直しを助言、支援するなど、当行のコンサルティング機能を発揮し、きめ細やかな対応に努めてまいります。
- ・ お客様に対するアドバイスやサポートについては、経営支援を行なうための専門的な組織である「融資第一部 企業経営サポートグループ」と営業店が一体となって、適切なアドバイスやサポートに努めてまいります。また、「融資第一部 企業経営サポートグループ」を中心に営業店の指導、管理を行い、経営支援態勢の強化に努めてまいります。
- ・ 企業再生支援機構、事業再生ADR、中小企業再生支援協議会等の外部機関との連携など、様々な再生手法を活用し、お客様の事業再生に努めてまいります。

3. お客様へのご説明等にあたって

- ・ お客様から新たなご融資やお借入れ条件の変更等のお申込みをお受けした際は、お取引内容やお借入れ条件などについて、お客様にご理解いただけるよう、お客様の目線に立って、丁寧に、誠意をもって説明を行なうよう努めてまいります。
- ・ 新たなご融資やお借入れ条件の変更等の検討の過程で、お客様に条件等を提示させていただく場合は、可能な限り速やかにご提示させていただくとともに、その内容や理由等について、分かりやすく、丁寧に説明を行なうよう努めてまいります。また、その際には、お客様に過度のご負担とならないように配慮してまいります。
- ・ 新たなご融資やお借入れ条件の変更等のお申込みに対し、ご要望にお応えできない場合は、これまでの取引経緯も十分に考慮のうえ、お客様にご理解いただけるよう、丁寧に、誠意をもって、速やかに説明を行なうよう努めてまいります。また、それらの内容、経緯については記録、保存してまいります。
- ・ 新たなご融資やお借入れ条件の変更等の契約にあたっては、借入金利や借入期間、返済方法などのご契約の内容について、お客様にご納得いただけるよう、丁寧かつ誠意をもって説明を行なうよう努めてまいります。

Ⅲ. 金融の円滑化に向けた態勢整備

1. 金融円滑化に向けた管理態勢

- ・ 当行では、本部内に代表取締役を委員長とする「金融円滑化管理委員会」を設置(平成21年12月1日設置)し、以下の通り本部及び営業店・ローンプラザに「金融円滑化管理者」及び「金融円滑化担当者」を配置することで、金融円滑化に向けた態勢を強化してまいります。

【金融円滑化に関する当行の管理責任者および担当者】

		担当者	役割
金融円滑化管理責任者		融資部門担当役員	全体の統括
本 部	(担当部門) 経営企画部・お客様相談室・人事部・資産査定室・支店支援部・営業渉外部・営業企画部・融資第一部・融資第二部・個人融資部・事務部(指導部門) リスク管理部(監査部門) 監査部		
	金融円滑化部門管理者	各部門の部長・室長	各部門の統括
	金融円滑化部門担当者	各部門のグループリーダー又は次席者	金融円滑化管理方法の策定および管理
営業店・ローンプラザ	金融円滑化管理者	本支店長・所長	営業店・ローンプラザの統括
	金融円滑化担当者	事務長又は次席者	金融円滑化の対応、管理

- ・ 金融円滑化管理委員会は、定期的または必要に応じて随時、行内の金融円滑化の取組み状況について、各部門より報告を受け、取組み状況に問題がないか検討を行なうとともに、必要に応じて取組み方法の見直しを行なってまいります。
- ・ 取締役会は、「金融円滑化に向けた基本方針」を全役職員に対して周知するとともに、定期的または必要に応じて随時、金融円滑化管理委員会を通じて、行内の金融円滑化の取組み状況について報告を受け、管理態勢に問題がないか検証を行い、必要に応じて改善の指示を行なってまいります。
- ・ 本方針及びお借入れ条件の変更等の実施状況については、法令等に基づき、適切に開示、報告を行なってまいります。
- ・ お客様の利便性向上に向け、新たなご融資やお借入れ条件の変更等のご相談、経営改善相談及び苦情相談をお受けする相談窓口を整備してまいります。

2. 新たなご融資やお借入れ条件の変更、経営改善等のご相談をお受けする窓口

【事業資金のご融資、お借入れ条件の変更、経営改善等に関するご相談】

お取引店（新規お取引の方は最寄りの店舗）にお申し出下さい。

- ・ 設置場所 各支店の融資相談窓口
- ・ 受付時間 銀行営業日 9:00～15:00（電話受付は9:00～17:00）
- ・ 電話番号 店舗のご案内をご覧ください

【住宅資金等のご融資、お借入れ条件の変更等に関するご相談】

お取引店（新規お取引の方は最寄りの店舗）または
本部の個人ローンサポートグループ、
各ローンプラザ（予約受付のみ）にお申し出下さい。

<お取引店>

- ・ 設置場所 各支店の融資相談窓口
- ・ 受付時間 銀行営業日 9:00～15:00（電話受付は9:00～17:00）
- ・ 電話番号 店舗のご案内をご覧ください
- ・

<個人ローンサポートグループ>

- ・ 受付時間 銀行営業日 9:00～17:00
- ・ 電話番号 フリーダイヤル0120-7373-00

<ローンプラザ（予約受付のみ）>

- ・ 設置場所 各ローンプラザの相談窓口
- ・ 受付時間 各ローンプラザ営業日 10:00～17:00
- ・ 電話番号 店舗のご案内をご覧ください

3. お借入れ条件の変更等にかかる苦情相談をお受けする窓口

お取引店または本部のお客様相談室にお申し出下さい。

<お取引店>

- ・ 設置場所 各支店の融資相談窓口
- ・ 受付時間 銀行営業日 9:00～15:00（電話受付は9:00～17:00）
- ・ 電話番号 店舗のご案内をご覧ください

<お客様相談室 金融円滑化担当者>

- ・ 受付時間 銀行営業日 9:00～17:00
- ・ 電話番号 フリーダイヤル 0120-3341-00

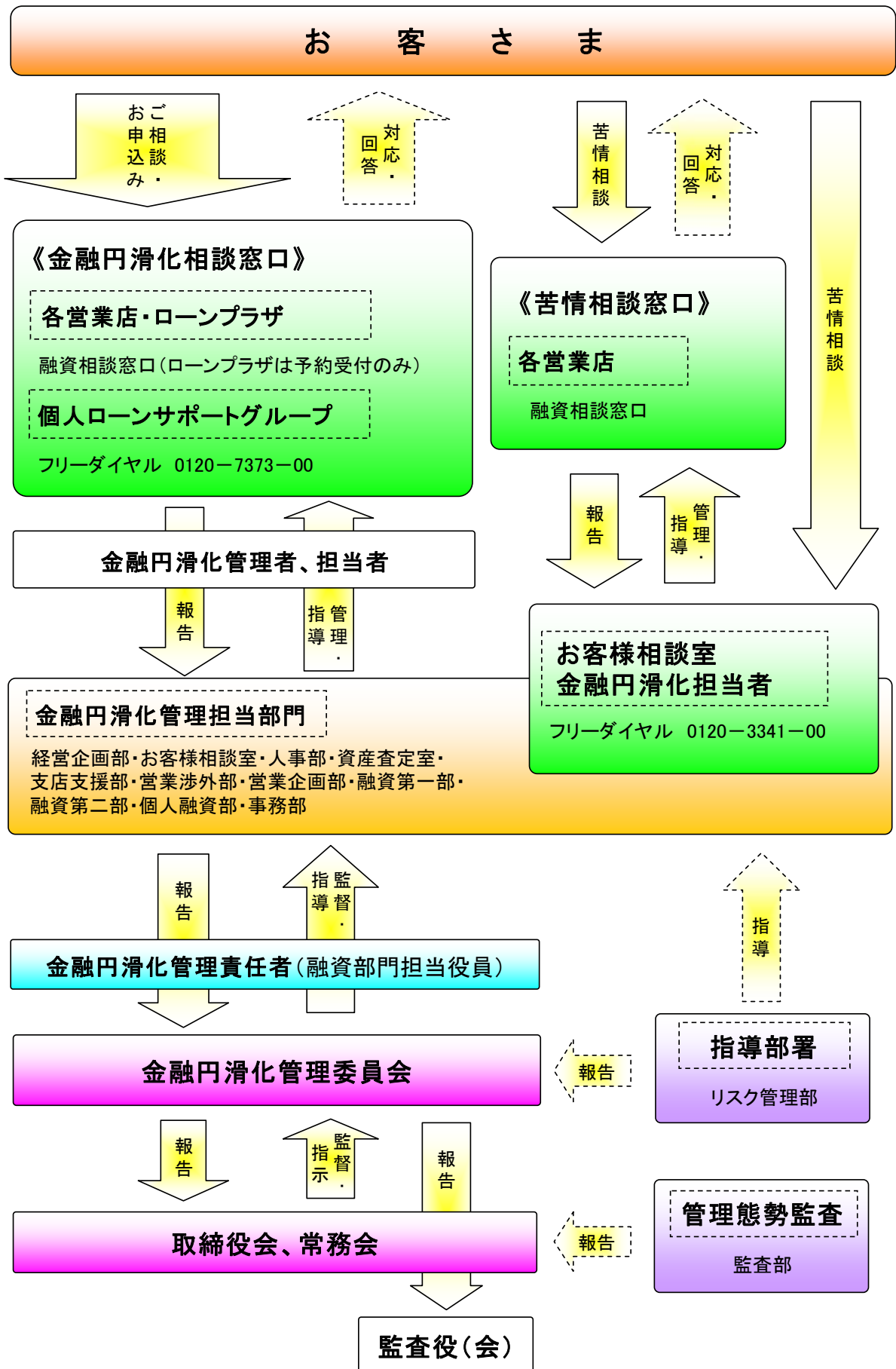
IV. 借入れ条件の変更等の申込みに対する対応状況を適切に把握するための体制の概要

- お客様からお借入れ条件の変更等のお申込みをお受けした場合は、申込み内容の記録、保存を行い、各営業店の金融円滑化担当者がその申込み状況と進捗状況について管理を行います。また、金融円滑化管理者である支店長、所長は、その管理が適切に行われているか管理・指導を行います。
- 各営業店の金融円滑化担当者は、申込みの状況と進捗状況等を定期的に取りまとめ、支店長、所長である金融円滑化管理者に報告を行います。また、金融円滑化管理者は、その報告内容を確認のうえ、本部担当部門である融資第一部及び個人融資部に報告を行います。
- 融資第一部及び個人融資部は、各営業店からの報告を取りまとめ、案件長期化の有無など営業店・ローンプラザの管理が適切に行なわれているか確認を行ない、定期的又は必要に応じて随時、金融円滑化管理委員会を通じて取締役会等に報告を行います。※取締役会等とは、取締役会及び常務会を指します。
- 取締役会等は、報告の内容を検証し、必要に応じて管理態勢の見直しを、金融円滑化管理委員会等に指示してまいります。

V. 借入れ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

- 借入れ条件の変更等にかかるお客様からの苦情相談をお受けした場合には、各営業店の金融円滑化担当者並びに役職員が対応してまいります。また、本部のお客様相談室に金融円滑化担当者を配置し、借入れ条件の変更等にかかるお客様からの苦情相談に対応してまいります。
- お客様からお借入れ条件の変更等にかかる苦情相談を受け付けた場合は、その内容を記録・保存し、各営業店の金融円滑化担当者に取りまとめのうえ、本部のお客様相談室に報告いたします。
- お客様相談室は、各営業店からの報告に対し、お客様への対応の適切性を検証するとともに、関連各部と協力して問題の解決を図り、各営業店の管理・指導に努めてまいります。また、報告をとりまとめ、定期的に金融円滑化管理委員会を通じて取締役会等に報告を行います。
- 金融円滑化管理委員会は、報告に基づき苦情内容の分析を行い、再発防止に努めてまいります。
- 取締役会等は、報告の内容を検証し、必要に応じて管理態勢の見直しを、金融円滑化管理委員会等に指示してまいります。

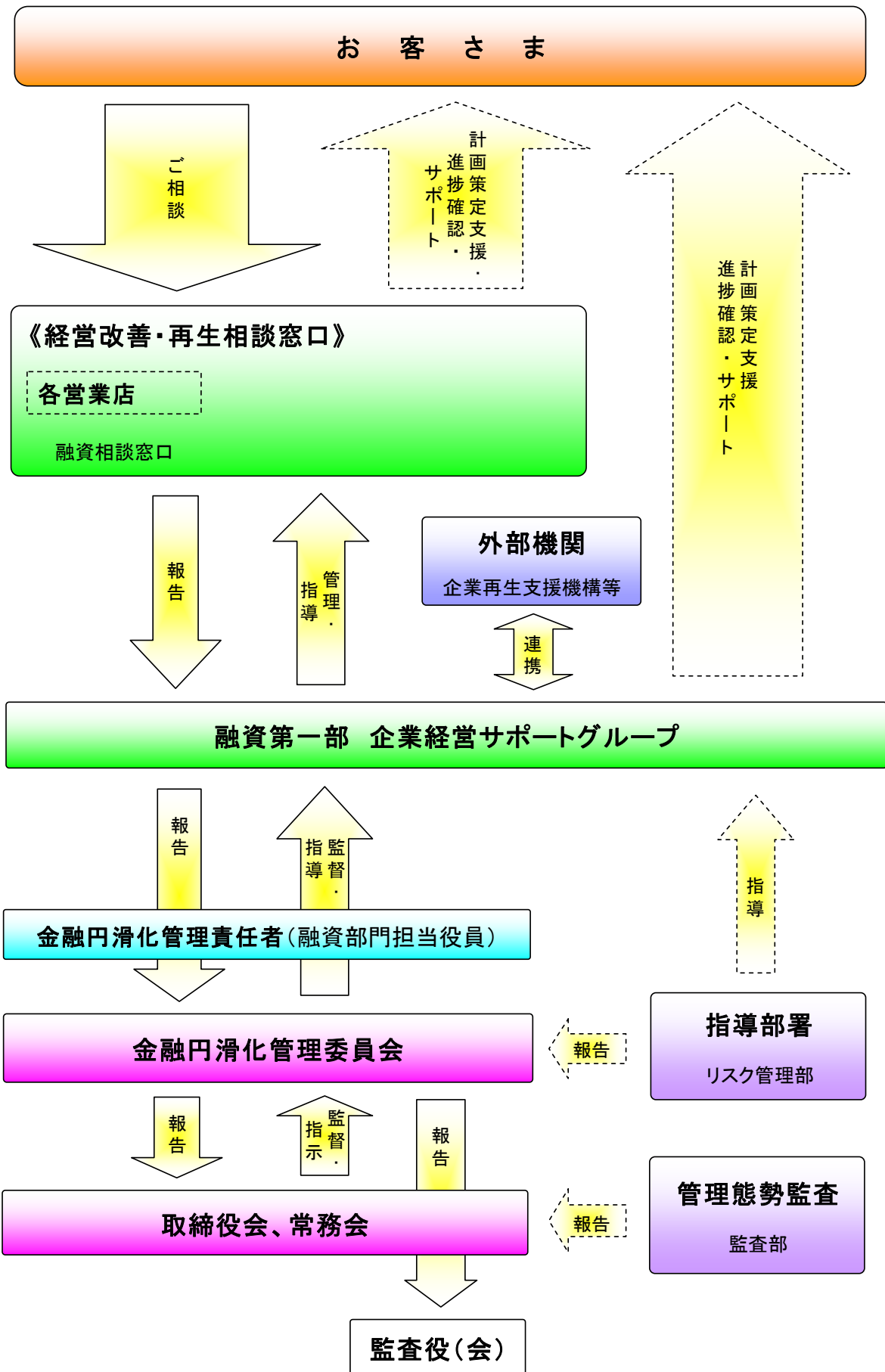
○ 借入れ条件の変更等の申込み及び苦情相談を適切に行うための体制図



VI. 中小企業、個人事業主のお客様の事業について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の概要

- 各営業店の担当者、役職者は、中小企業・個人事業主のお客様に対し、お借入れ条件の変更などのご相談のほか、お客様の目線に立ったコミュニケーションのもと、財務内容の改善、経営環境・産業構造の変化など外部要因環境変化への対応など経営全般のニーズにお応えするとともに、経営改善計画の策定・実践の支援に努めてまいります。
- 策定された経営改善計画については、継続的に計画の進捗状況を把握し、経営改善計画の見直しを助言・支援するなど、当行のコンサルティング機能を発揮し、きめ細やかな対応に努めてまいります。また、経営支援を行なうための専門的な組織である「融資第一部 企業経営サポートグループ」を中心に営業店の指導・管理を行い、営業店と本部が一体となって経営改善または事業再生の支援に努めてまいります。
- 適切な経営改善計画の策定・実践の支援に向け、行内研修等の実施により行員の能力向上に努めてまいります。
- 企業再生支援機構、事業再生ADR、中小企業再生支援協議会等の外部機関との連携など、様々な再生手法を活用し、お客様の事業再生に努めてまいります。
- 融資第一部 企業経営サポートグループは、定期的に経営改善にかかる活動状況について、金融円滑化管理委員会を通じて、取締役会等に報告を行いません。
- 取締役会等は、報告の内容を検証し、必要に応じて管理態勢の見直しを、金融円滑化管理委員会等に指示してまいります。

- 中小企業、個人事業主のお客様の事業について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図



VII. 住宅資金をご利用のお客様についてのサポートを適切に行うための体制の概要

- 各営業店の担当者、役職者は、住宅資金をご利用のお客様に対し、お借入れ条件の変更などのご相談のほか、お客様の目線に立ったコミュニケーションのもと、家計収入の状況、転職、お子様の入学・結婚などの生活状況変化への対応ができるよう生活設計見直しのお手伝いをするとともに、返済計画の策定・実践の支援に努めてまいります。
- 生活状況改善やライフプランの見直しの助言・支援をするなど、きめ細やかな対応を行うとともに、サポートを行なうための専門的な組織である「個人融資部 個人ローンサポートグループ」を中心に営業店の指導・管理を行ない、営業店と本部が一体となってお客様への支援に努めてまいります。
- 個人融資部 個人ローンサポートグループは、定期的にサポート活動状況について、金融円滑化管理委員会を通じて、取締役会等に報告を行ないます。
- 取締役会等は、報告の内容を検証し、必要に応じて管理態勢の見直しを、金融円滑化管理委員会等に指示してまいります。

○ 住宅資金をご利用のお客様についてのサポートを適切に行うための体制図

