

# 金融円滑化への取組み

平成 25 年 10 月

神奈川銀行

## 1. 金融円滑化に関する基本方針について

当行では、中期経営計画において「地域の皆さまから信頼され、支持され、地域とともに発展する銀行」を私たちの理念とし、地域密着の徹底を図ることで、地域金融機関として中小企業のお客さまや個人のお客さまに対する円滑な金融機能の積極的な発揮に取り組んでまいりました。また、既に制定しております「地域密着型金融の推進に関する方針」においてもライフサイクルに応じたお取引先企業の支援強化を最重点施策の1つとしており、事業再生や経営改善支援等について、お客さまとコミュニケーションを密にしながら取り組んできたところです。

さらに今般、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ご返済に関するご相談やご要望または新たなお借入について、適切な審査をさせていただくため、以下を基本方針として金融の円滑化に取り組んでまいります。

### (1) 基本方針の概要

1. お客さまからの貸付条件の変更等の申込みに対する適切な審査に努めます。
2. お借入いただいているお客さまからのご相談・経営改善支援等に真摯に対応するよう努めます。
3. お客さまの事業価値を適切に見極めるための行員の能力向上に努めます。
4. 貸付条件の変更等の相談・申込みに対して、お客さまへできる限りわかりやすい説明を行い、理解を深めていただくように努めます。
5. その他、金融の円滑化への取組みに必要な事項を適切に行うよう努めます。

## (2) 中小企業者のお客さまに対する取組み方針

- ・お客さまからお借入条件変更等のご相談を受けた場合には、お客さまの事業についての状況を十分考慮して、無理のないご返済ができるように対応してまいります。
- ・お客さまに対する経営相談および経営改善に向けた取組みとして、経営再建計画の策定等の支援を行うとともに、お客さまのご協力のもと経営再建計画の進捗状況を把握し、お客さまへの助言やサポートを行うなど、従来から実施している「企業支援」をより強化してまいります。
- ・お客さまのお借入に対するご相談について、特定認証紛争解決事業者、地域経済活性化支援機構、また他の金融機関や政府系金融機関、信用保証協会等が関係している場合には、緊密に連携を図り適切な措置を取るよう努めてまいります。
- ・お客さまの事業価値を適切に見極めるために、外部研修や行内研修などにより行員のスキルアップを図り、目利き能力の向上に取り組んでまいります。

## (3) 住宅資金をご利用のお客さまに対する取組み方針

- ・住宅資金をご利用のお客さまからお借入条件変更等のご相談を受けた場合には、お客さまの財産および収入の状況を十分考慮して、無理のないご返済ができるように対応してまいります。
- ・お客さまのお借入に対するご相談について、住宅金融支援機構、また他の金融機関とお取引をされている場合には、緊密に連携を図り適切な措置を取るよう努めてまいります。

#### (4) 態勢整備について

当行では金融円滑化への取組みを強化するため、本部横断的な組織として頭取を委員長とする「金融円滑化推進委員会」を設置し、あわせて審査部担当役員を「金融円滑化管理責任者」といたしました。また、各営業店からの報告や態勢整備の取りまとめ部署として本部審査部内に「中小企業返済相談窓口」と「住宅ローン返済相談窓口」を設置しております。

各営業店にはお客さまからのお借入条件変更等のご相談を直接お受けする「融資ご返済相談窓口」を設置し、「融資ご返済相談窓口担当者」が営業店ごとに取りまとめを行っています。

お客さまからお借入条件変更等のご相談があった場合には、「融資ご返済相談窓口」がお受けし、ご相談内容等を記録・保存するとともに、審査部「中小企業返済相談窓口」および「住宅ローン返済相談窓口」に報告する態勢となっています。また、金融円滑化に関するご意見・ご要望・苦情等については各営業店に配置している「お客さま相談員」がお受けするほか、本部コンプライアンス統括部内の「お客さま相談窓口」でも直接お受けする態勢としております。

金融円滑化推進委員会および金融円滑化管理責任者は各相談窓口等から進捗状況の報告を受け、情報・調査結果等を一元管理するとともに定期的または必要に応じて取締役会に金融円滑化に関する状況を報告いたします。

金融円滑化推進委員会および金融円滑化管理責任者は、この基本方針を各営業店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。

このように各営業店から経営陣まで金融円滑化に関する情報を共有し、全行をあげて金融円滑化に取り組んでまいります。

## 2. お借入条件変更等のご相談への対応状況を適切に把握するための体制の概要

- ・お客さまからお借入条件変更等のご相談があった場合には、各営業店の「融資ご返済相談窓口」において受付し、お客さまのご要望・ご相談内容を十分におうかがいたします。また、その内容を記録・保存いたします。
- ・各営業店「融資ご返済相談窓口」の融資ご返済相談窓口担当はお客さまからのご相談内容や進捗状況を確認し、本部審査部内「中小企業返済相談窓口」および「住宅ローン返済相談窓口」に漏れなく報告いたします。
- ・「各相談窓口」は各営業店からの報告を取りまとめ、定期的または必要に応じて金融円滑化推進委員会および金融円滑化管理責任者に各営業店の進捗状況を報告いたします。
- ・金融円滑化推進委員会および金融円滑化管理責任者は情報・調査結果等を一元管理するとともに定期的または必要に応じて取締役会に報告し、全行をあげて金融円滑化に取り組んでまいります。

## 3. お借入条件変更等のご相談にかかる苦情相談を適切に行うための体制の概要

- ・お客さまからのお借入条件変更等のご相談にかかる苦情相談については、各営業店の「お客さま相談員」がお受けいたします。
- ・各営業店以外に、本部コンプライアンス統括部内「お客さま相談窓口」でもお受けいたします。
- ・各営業店は受付けた苦情相談を「お客さま相談窓口」に漏れなく報告し、本部営業店一体となって問題解決に取り組めます。
- ・「お客さま相談窓口」は各営業店および「お客さま相談窓口」で受け付けた苦情相談を取りまとめ、定期的または必要に応じて金融円滑化推進委員会および金融円滑化管理責任者に各営業店等の対応状況を報告いたします。
- ・金融円滑化推進委員会および金融円滑化管理責任者は情報・調査結果等を一元管理するとともに定期的または必要に応じて取締役会に報告し、全行をあげて金融円滑化に取り組んでまいります。

#### 4. 中小企業のお客さまの事業についての改善又は再生のための支援を適切に行うための体制の概要

- ・お客さまに対する経営相談および経営改善に向けた取組みとして、経営再建計画の策定等の支援を行うとともに、お客さまのご協力のもと経営再建計画の進捗状況を把握し、お客さまへの助言やサポートを行うなど、従来から実施している「企業支援」をより強化してまいります。
- ・お客さまのお借入に対するご相談について、特定認証紛争解決事業者、地域経済活性化支援機構、また他の金融機関や政府系金融機関、信用保証協会等が関係している場合には、緊密に連携を図り適切な措置を取るよう努めてまいります。
- ・お客さまの事業価値を適切に見極めるために、外部研修や行内研修などにより行員のスキルアップを図り、目利き能力の向上に取り組んでまいります。
- ・各営業店のほかに本部審査部内「企業支援室」は、各営業店と連携しながらお客さまの事業改善への取組みをサポートしてまいります。
- ・金融円滑化推進委員会および金融円滑化管理責任者は情報・調査結果等を一元管理するとともに定期的または必要に応じて取締役会に報告し、全行をあげて金融円滑化に取り組んでまいります。
- ・「企業支援室」は定期的または必要に応じて、金融円滑化推進委員会および金融円滑化管理責任者に支援状況等を報告いたします。
- ・金融円滑化推進委員会および金融円滑化管理責任者は支援状況等を一元管理するとともに定期的または必要に応じて取締役会に報告し、全行をあげて金融円滑化に取り組んでまいります。

## 5. お客様から当行へのご相談等について

<ご利用中のお借入のご返済に関するご相談>

- お取引のある店舗の「融資ご返済相談窓口担当者」までお気軽にお問い合わせ下さい。
- 受付時間：<お電話>午前9時から午後5時まで（銀行休業日は除きます）  
<窓 口>午前9時から午後3時まで（銀行休業日は除きます）

<ご意見・ご要望・苦情等>

- 各営業店の「お客さま相談員」または本店「お客さま相談窓口」（045-261-2641 代表）が承ります。
- 受付時間：<お電話>午前9時から午後5時まで（銀行休業日は除きます）

金融円滑化にかかる当行の体制図（イメージ）

