

平成21年12月25日  
株式会社七十七銀行

## 「金融円滑化推進についての当行の方針」の公表について

株式会社 七十七銀行（頭取 鎌田 宏）では、現在の経済金融情勢や雇用環境の状況などを鑑み、お借入れおよび返済条件のご変更等にかかるお客さまからのご相談等に、より適切に対応するため、「金融円滑化推進についての当行の方針」（以下「本方針」という。）を制定し、公表することといたしました。

本方針につきましては、金融円滑化推進に関する当行の基本方針および体制整備の概要等をお客さまに公表させていただくものであり、概要は下記のとおりとなっております。なお、詳細は別紙をご覧ください。

今後も、当行は金融機関としての信頼の維持に努めるとともに、業務の健全性および適切性を確保するため、金融円滑化推進の重要性を十分認識し、本方針の適切な実施に積極的に取り組んでまいります。

### 記

#### 1. 基本方針

- (1) ご相談等に対する真摯な対応
- (2) 適切な審査の実施
- (3) 中小企業および住宅ローンご利用のお客さまからのお申込みへの適切な対応
- (4) 他の金融機関等との緊密な連携
- (5) お客さまへの適切かつ十分な説明の徹底
- (6) ご意見・ご要望および苦情への迅速かつ適切な対応
- (7) 経営改善等に向けた積極的な支援 他

## 2. 体制整備の概要

(1) 返済条件のご変更等の対応状況を適切に把握するための体制の概要

A. ご相談等に対する受付体制の整備

B. 「金融円滑化推進委員会」の設置（平成 21 年 12 月 1 日設置）

C. 金融円滑化推進管理の責任者および担当者の配置 他

(2) 返済条件のご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

(3) 中小企業のお客さま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

A. 事業に関する改善計画等の策定支援・助言等

B. 外部専門家との連携による事業再生支援等

(4) 行内体制の概要

以 上

## 金融円滑化推進についての当行の方針

七十七銀行では、昭和36年に経営の基本理念として「行是」を制定しておりますが、そのなかで「奉仕の精神の高揚」を第一に掲げ、地域社会の繁栄のために奉仕することを、当行役職員の規範として定めております。

当行では、この基本理念にもとづき、従来より地域への円滑な資金の供給や、お客さまの経営改善あるいは再生に向けた支援など、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、現状の経済金融情勢や雇用環境におけるお客さまのお借入負担の状況などを鑑み、より適切にお客さまからのご相談等に対応するため、ここに「金融円滑化推進についての当行の方針」を定め、金融円滑化の推進に向けた取組みを一層強化してまいります。

### 〔基本方針〕

#### 1. ご相談等に対する真摯な対応

新規のお借入および返済条件のご変更等にかかるご相談・お申込みをお受けした場合には、当該ご相談等に真摯に対応するとともに、ご相談等をいただいた案件の進捗について適切な管理を行います。

#### 2. 適切な審査の実施

決算書等、財務の表面上の数値のみで画一的な判断は行いません。特に、中小企業のお客さまの審査については、経営実態をきめ細かく把握したうえで、成長性および将来性等を重視した適切な審査を行います。

また、住宅ローンご利用のお客さまについては、将来にわたる無理のないご返済に向けて、お客さまの収入状況や生活状況をきめ細かく把握したうえで審査を行います。

#### 3. 中小企業のお客さまからのお申込みへの対応

- (1) 新規のお借入のご相談・お申込みについては、事業の特性およびその事業の状況等を重視のうえ、可能な限りお客さまのご要望に沿えるよう適切な対応を行います。

(2) 返済条件のご変更等にかかるご相談・お申込みをお受けした場合には、事業の改善の見通し等を重視のうえ、可能な限りお客さまのご要望に沿った返済条件のご変更を行うなど適切な対応を行います。

#### 4. 住宅ローンご利用のお客さまからのお申込みへの対応

返済条件のご変更等にかかるご相談・お申込みをお受けした場合には、お客さまの財産や収入の状況等を勘案のうえ、可能な限りお客さまのご要望に沿った返済条件のご変更を行うなど適切な対応を行います。

#### 5. 他金融機関等との緊密な連携

返済条件のご変更等にかかるお申込みにあたり、他の金融機関、信用保証協会および中小企業再生支援協議会等とお取引等がある場合には、お客さまの同意を得たうえで、その関係機関と緊密な連携を図ります。

#### 6. 説明の徹底

- (1) お借入に関連する各種の契約を締結するにあたり、お客さまの理解を得るために、知識、経験等を踏まえ、適切かつ丁寧な説明を行います。
- (2) 返済条件のご変更等にあたり、条件を付す場合は、その内容を可能な限り速やかにお客さまに提示のうえ十分に説明を行います。
- (3) 新規のお借入および返済条件のご変更等にかかるご要望に沿えない場合には、これまでのお取引やお客さまの知識等を踏まえ、ご要望に沿えない理由について可能な限り具体的かつ丁寧な説明を行います。

#### 7. ご意見・ご要望および苦情への対応

新規のお借入および返済条件のご変更等にかかるご相談・お申込みに関して、お客さまからお申し出のあったご意見・ご要望および苦情については、迅速かつ適切な対応を行います。

#### 8. 事業の再生手続への対応

事業再生ADR手続（注）や株式会社企業再生支援機構を通じた事業の再生手続に関するご要請等をお受けした場合には、事業の改善、再生の見通し等を重視し、可能な限り適切な対応を行います。

注. 民間の第三者機関が債権者の間の調整役となり再建計画をまとめる制度で、産業活力の再生及び産業活動の革新に関する特別措置法第2条第26項に規定する特定認証紛争解決手続をいいます。

## 9. 経営改善に向けた積極的な支援

お客さまへの継続的な訪問等を通じて、お客さまの経営実態に応じて経営改善に向けた積極的な支援を行います。

特に、中小企業のお客さまからご依頼がある場合には、事業に関する改善計画等の策定を支援するとともに、計画を策定した場合には、進捗状況の把握に努め、必要に応じて助言等を行います。

## 10. 経営実態や成長性および将来性等を適切に見極めるための能力の向上

担保および個人保証に過度に依存することなく、経営実態をよりきめ細かく把握したうえで成長性および将来性等を重視したご融資の提供に取り組むほか、研修の実施等により、お客さまの経営実態や成長性および将来性等を適切に見極めることのできる能力の向上を図ります。

### 〔体制整備の概要〕

#### 1. 返済条件のご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) ご相談受付体制の整備

###### A. 「金融円滑化相談窓口」の設置

最寄りの営業店でお気軽にご相談いただけるよう、各営業店に「金融円滑化相談窓口」を設置しております。

###### B. 「住宅ローンご返済相談窓口」の設置

住宅ローンご利用のお客さまを対象として、ご相談をお受けする「住宅ローンご返済相談窓口」を全ローンセンターに設置しております。

###### C. 「休日相談窓口」の設置

中小企業のお客さまを対象として、休日にご相談をお受けする「休日相談窓口」を本店ローンセンターに設置しております。

###### D. ご相談専用のフリーダイヤルを、本部および全ローンセンターに開設しております。

(2) 「金融円滑化推進委員会」の設置（平成21年12月1日設置）

金融円滑化の推進を図る観点から、次の事項を任務として設置しております。

- A. お客様のお借入および返済条件のご変更等にかかるご相談等に対して、適切な対応を行うための態勢整備の検討
- B. 経営改善支援を適切に行うための態勢整備の検討
- C. 実施状況等を適切に把握し、開示・報告等を行うための態勢整備の検討

(3) 金融円滑化推進管理の責任者および担当者の配置

平成22年1月より、金融円滑化推進の状況等を適切に把握し、お客様に対するサポート体制の一層の強化に取り組むため、本部関係部課および営業店等に金融円滑化推進管理の責任者および担当者を配置いたします。

区 分	名 称	責任者・担当者	役 割
本 部	金融円滑化推進管理責任者	審査部長	金融円滑化推進管理全般の統轄
	金融円滑化推進管理担当者	関係課長	所管業務における金融円滑化推進管理の状況の把握、改善・指導
営業店等	金融円滑化推進管理担当者	営業店長 出張所長 ローンセンター所長	営業店等における金融円滑化推進管理の状況の把握、改善・指導

(4) 返済条件のご変更等にかかる案件の適切な管理

- A. 返済条件のご変更等にかかる案件については、内容の記録を行い、各営業店の金融円滑化推進管理担当者が、案件の記録状況等の点検を毎営業日実施し、適切な管理を行います。また、記録した内容は、法令等にもとづき適切に保存します。
- B. 各営業店の金融円滑化推進管理担当者は、案件の申込状況や進捗状況等を定期的にとりまとめ、金融円滑化推進管理責任者に報告を行います。
- C. 金融円滑化推進管理責任者は、各営業店からの報告を取りまとめ、金融円滑化推進の状況について、定期的に役員部長連絡会へ報告を行います。また、金融円滑化推進管理責任者は、金融円滑化推進管理の状況を取りまとめ、定期的に常務会へ報告を行います。

D. 常務会は、金融円滑化推進管理の状況を分析・評価のうえ、必要に応じて、金融円滑化推進管理責任者へ改善を実施させるとともに改善状況等の報告を受け、金融円滑化推進管理を適切に行う態勢を整備します。

## 2. 返済条件のご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

お客さまからの苦情相談をお受けするためコンプライアンス統轄部お客様サポート課に「苦情相談窓口」を設置するとともに、各営業店に苦情受付担当者を配置しております。また、苦情相談をお受けした場合には、その内容を法令等にもとづき適切に記録・保存します。

## 3. 中小企業のお客さま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

- (1) 事業に関する改善計画等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、計画の見直し等について適切な支援・助言等を行います。
- (2) 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、審査部企業支援室において、外部専門家（経営コンサルタント・公認会計士等）と連携し、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取り組みます。

## 4. 行内体制の概要

次頁「金融円滑化推進にかかる行内体制の概要」のとおり

経営陣は、金融機関の信頼の維持、業務の健全性および適切性の確保のための金融円滑化推進の重要性を十分認識し、お客さまの経営改善支援を含め、金融円滑化推進を重視した経営管理を行い、本方針の適切な実施に積極的に取り組んでまいります。

以 上

# 金融円滑化推進にかかる行内体制の概要

