

## 金融円滑化推進についての当行の方針

七十七銀行では、1961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、東日本大震災からの復旧・復興情勢や雇用環境におけるお客さまのお借入れ負担の状況などに鑑み、地域における震災復興支援と経済の活性化の推進に向けて、中小企業金融円滑化法の期限到来後においても、お客さまからのご相談等に引き続き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」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

事業を営まれているお客さまの審査については、決算書等、財務の表面上の数値のみで画一的な判断をせず、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. 事業を営まれている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）や株式会社地域経済活性化支援機構ならびに株式会社東日本大震災事業者再生支援機構等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25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、事業を営まれている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。

## 11. 経営者保証に関するガイドラインへの適切な対応

経営者保証に関するガイドライン（注）の趣旨を踏まえ、経営者等の個人保証に依存しないお借入れの一層の促進を図るとともに、保証契約の締結、保証契約の見直しならびに保証債務の整理について、適切な対応を行います。

注. 経営者等による個人保証に関する合理的な保証契約の在り方等を示すとともに、主たる債務の整理局面における保証債務の整理を公正かつ迅速に行うための準則であり、2013年12月5日に経営者保証に関するガイドライン研究会（全国銀行協会と日本商工会議所が共同事務局）より公表されています。

### 〔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. 「震災復興・金融円滑化『融資ご相談窓口』」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「震災復興・金融円滑化『融資ご相談窓口』」を設置しております。

##### B. 「個人ローンご返済相談窓口」の設置

住宅ローンを含め消費者ローン全般をご利用のお客さまを対象として、ご相談をお受けする「個人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. 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。

##### D. 「休日相談窓口」の臨時設置

事業を営まれている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」を経済情勢等に応じ臨時設置いたします。なお、設置日等については、別途お知らせいたします。

(2) 「震災復興・金融円滑化推進委員会」の設置

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

2010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しております。

| 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<br>出張所長<br>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. 事業を営まれている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) 抜本的な事業再生等の支援を必要としているお客さまについては、専門性が高度化、多様化している現状を踏まえ、審査部企業支援室において、外部専門家、外部機関と連携して計画策定支援を行うとともに、第三者的な視点や専門的な知識・機能を積極的に活用した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

