

# 中小企業者等に対する金融の円滑化に関する基本方針

平成 22 年 1 月 29 日

株式会社 富山銀行

## はじめに

富山銀行は、これまでも、経営理念の一つに「地域経済の発展とお客さまのご繁栄を通して社会貢献を図る」ことを掲げ、平成 21 年 4 月よりスタートした第 3 次中期経営計画「i プロジェクト」の中で全社戦略の一つに「地域密着型金融の推進」を設定して、①「ライフサイクルに応じた取引先企業の支援強化」、②「事業価値を見極める融資手法をはじめ中小企業に適した資金供給手法の徹底」、③「地域の情報集積を活用した持続可能な地域経済への貢献」を大きな柱として、円滑な金融仲介機能を発揮することを経営の重要課題として位置づけ取組んでまいりました。

今般、新たに施行された「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」の趣旨を踏まえ、本部内に審査部担当役員を委員長とする「金融円滑化委員会」を設置するとともに、各営業店に「金融円滑化責任者」及び「金融円滑化担当者」を配置して体制を強化し、以下のとおり基本方針を策定いたしました。これからも更なる金融の円滑化に向けて全行挙げて取組んでまいります。

## 1. 借入条件の変更等にあたっての基本方針

### (1) 誠実な対応

お客様からの借入条件の変更等のお申込みに対しては、お客様のご要望を真摯におうかがいし、お借入の返済負担の軽減に向けて、お客様のご意思を尊重して検討させていただきます。

### (2) 迅速な対応

お客様からの借入条件の変更等のお申込み内容の記録と受付から回答までの進捗管理を徹底し、お申込みに迅速に対応するよう努めてまいります。

### (3) 審査資料作成の負担の軽減

借入条件の変更等の審査に伴う資料の作成などにおいては、お客様に過度の負担をおかけしないよう努めてまいります。

### (4) きめ細かな状況把握

お客様の財務諸表等の計数や過去に借入条件の変更等をしたことがあるというような形式的な事象のみにとらわれることなく、お客様の実態の状況をきめ細かく把握するよう努め、審査を行ってまいります。

#### (5) わかりやすく丁寧な説明

審査の結果、借入条件等を提示させていただく際には、その内容について速やかに提示し、お客様にご納得いただけるよう、できる限り詳しく、誠意をもって説明を行うよう努めてまいります。

お申込みにお応えできない場合は、これまでの取引関係等を踏まえ、その理由について、お客様にご納得いただけるよう、可能な限り具体的に、かつ丁寧に説明を行うよう努めてまいりますとともに、それらの内容について記録、保管してまいります。

#### (6) 継続的な経営改善支援

借入条件の変更等を行った後も、お客様とのリレーションシップを大切にし、計画の進捗状況や経営改善に向けたご相談などに継続的に応えてまいります。

#### (7) 行員の目利き能力向上

定期的に行内研修等を行い、行員の目利き能力を向上させ、お客様の実情をきめ細かく把握し、適切な判断を行う態勢を強化するよう努めてまいります。

#### (8) 全行挙げた取組みの実施

金融円滑化委員会は、この基本方針を各営業店の金融円滑化責任者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。

## 2. 事業資金をご利用になっている中小企業・個人事業主のお客様への対応

#### (1) きめ細かな状況把握

中小企業者のお客様からの借入条件の変更等のお申込みがあった場合には、お客様の事業の改善の可能性等を十分に検討し、きめ細かくご相談に応じてまいります。

#### (2) 経営改善計画の策定・実践支援

中小企業者のお客様とのリレーションシップを大切にし、借入条件の変更等の検討のみならず、経営環境などの外部要因の変化や事業承継などの事業のライフサイクル要因といった経営全般の課題解決を含めた経営改善計画の策定・実践の支援に努めてまいります。また、継続的に、中小企業のお客様の経営改善計画の進捗状況を確認・検証し、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、きめ細かな対応を行ってまいります。

#### (3) 他行等との連携

お客様が当行以外の金融機関からお借入をされている場合には、お客様から同意をいただいた上で、当該他の金融機関と連携して対応するよう努めてまいります。

#### (4) 外部機関との連携

企業再生支援機構、事業再生ADR解決事業者、中小企業再生支援協議会などの外部機関と連携し、様々な支援手法の中から中小企業のお客様にとって最適な方法を活用した支援に取り組んでまいります。

#### (5) 事業改善支援

事業改善の支援のために「審査部企業支援グループ」は、直接お客様と面談させていただくとともに、事業改善支援に関する営業店の指導・監督を強化してまいります。

#### (6) 行員の目利き能力向上

事業改善相談に対応するための実践的な行内研修を行い、お客様からのご相談に対応できるよう、行員の目利き能力の向上に努めてまいります。

### 3. 住宅ローンをご利用のお客様への対応

#### (1) きめ細かな状況把握

住宅ローンをご利用されているお客様からの借入条件の変更等のお申込みがあった場合には、お客様の財産や収入の状況を十分に勘案し、将来にわたって無理のないご返済となるよう、きめ細かくご相談に応じてまいります。

#### (2) 他行等との連携

お客様が当行以外の金融機関からお借入をされている場合、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上で、当該金融機関と連携してお借入の返済に係る負担の軽減に資する措置をとるよう努めてまいります。

### 4. 態勢の整備

#### (1) 全行横断的な機関「金融円滑化委員会」の設置

審査部担当役員を委員長とした全行横断的な機関「金融円滑化委員会」を設置し、定期的に行内の金融円滑化の取組状況について報告を受け、対応策等を協議する態勢としてまいります。

#### (2) 苦情・相談等窓口の設置

本部内に借入条件の変更等に係る苦情相談窓口として「金融円滑化ホットライン」を設置するとともに、営業店においては「金融円滑化責任者」及び「金融円滑化担当者」がお客様からの苦情相談に対応し、その内容を記録、保管してまいります。また、取締役会等は、定期的に苦情・相談の状況報告を受けることにより、銀行全体で問題を共有し、改善に努めてまいります。

#### (3) 評価・改善の実施

取締役会等は、金融円滑化委員会から金融円滑化への取組状況の報告を受け、金融円滑化への取組状況が十分であるかを点検し、必要に応じて、金融円滑化委員会に、全行に向けて改善を指示させる態勢といたします。

以 上

平成 22 年 1 月

## 中小企業者等に対する金融の円滑化における行内体制について

富山銀行は、中小企業者等に対する金融の円滑化に向けて全行を挙げて取り組んでいくため、以下のとおり体制を整備しました。

### 1. 借入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

- (1) お客様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、案件進捗管理を開始します。お申込みの受付においては、ご希望される借入条件の変更等の内容、お申込みに至った経緯、他行を含めた借入状況等をおうかがいします。
- (2) 金融円滑化担当者（営業店融資担当役席）は、営業店で受付した借入条件の変更等のお申込みおよびその検討の進捗状況について、金融円滑化責任者（営業店長）に報告します。
- (3) 金融円滑化責任者は、借入条件の変更等の申込みがもれなく記録され、案件進捗管理が行われているかを点検します。
- (4) 金融円滑化責任者は、案件検討の進捗状況を点検し、検討が長期化することによりお客様に迷惑がかからないよう、金融円滑化担当者を指導します。
- (5) 金融円滑化責任者は、定期的に、借入条件の変更等のお申込み、応諾、取下げ、謝絶および検討の進捗状況を取りまとめ、金融円滑化管理責任者（審査部長）に報告します。
- (6) 金融円滑化管理責任者は、金融円滑化責任者からの報告を取りまとめ、定期的に、金融円滑化委員会へ報告し、同委員会での協議内容を取締役会等に報告します。
- (7) 取締役会等は報告の内容を検証し、必要に応じて、体制の見直し等を含め、金融円滑化委員会に指示する体制とします。

### 2. 借入条件の変更等に係る苦情・相談の受付を適切におこなうための体制の概要

- (1) 各営業店に「金融円滑化責任者」及び「金融円滑化担当者」を配置し、借入条件の変更等に係るお客様からの苦情・相談に対応してまいります。また、本部においては、審査部企業支援グループ内に借入条件の変更等に係る苦情相談窓口として「金融円滑化ホットライン」を設置し、借入条件の変更等に係るお客様からの苦情・相談に直接対応してまいります。
- (2) 各営業店の職員がお客様から借入条件の変更等に係る苦情・相談を受付した場合

は、その内容を記録し、金融円滑化責任者を通じて、金融円滑化管理責任者に報告します。

- (3) お申出があった苦情・相談については、その内容を記録・保存してまいります。
- (4) 金融円滑化委員会は、金融円滑化管理責任者から借入条件の変更等に係るお客様からの苦情・相談の状況について定期的に報告を受け、関連各部と協力して問題の解決に努めるとともに、金融円滑化責任者を通じて営業店を指導・監督します。
- (5) 金融円滑化委員会は、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取締役会等に報告します。
- (6) 取締役会等は、再発防止策等が十分であることを検証し、必要に応じて、体制の見直し等を含め、金融円滑化委員会に指示する体制とします。

### 3. 中小企業者の事業についての改善又は再生のための支援を適切におこなうための体制の概要

- (1) 中小企業者のお客様とのリレーションシップを大切にし、借入条件の変更等の検討のみならず、経営環境などの外部要因の変化や事業承継などの事業のライフサイクル要因といった経営全般の課題解決を含めた経営改善計画の策定・実践の支援に努めてまいります。また、継続的に、中小企業のお客様の経営改善計画の進捗状況を確認・検証し、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、きめ細やかな対応を行ってまいります。
- (2) 企業再生支援機構、事業再生ADR解決事業者、中小企業再生支援協議会などの外部機関と連携し、様々な再生手法の中から中小企業のお客様にとって最適な方法を活用した支援に取り組んでまいります。
- (3) 事業改善の支援のために「審査部企業支援グループ」は、直接お客様と面談させていただくとともに、事業改善支援に関する営業店の指導・監督を強化してまいります。
- (4) 審査部企業支援グループは、活動状況を金融円滑化委員会へ報告し、同委員会での協議内容を取締役会等に報告します。
- (5) 取締役会等は、審査部企業支援グループの活動状況を検証し、必要に応じて、金融円滑化委員会を通じて指示を与える体制とします。
- (6) 事業改善相談に対応するための実践的な行内研修を行い、お客さまからの相談に対応できるよう、行員の目利き能力の向上に努めてまいります。

以上

借入条件の変更等に係る苦情相談窓口

金融円滑化ホットライン 0766-27-0162

受付時間 銀行営業日の午前9時～午後5時まで

