

## ＜基本方針＞

### （１）お借入れのお申込みやご返済条件の変更等のご相談に対する対応

中小企業のお客様や住宅ローンをご利用のお客様から、新たなお借入れのお申込みや、ご返済条件の変更等のご相談をいただいた場合には、真摯に対応し、お客様の特性や事情・状況等を踏まえ、お客様の返済に係る負担の軽減に資する措置等をとるよう努めます。

### （２）迅速な回答と十分な説明

ご返済条件の変更等を行う場合は、迅速な検討・回答に努めます。また、内容等についてお客様のご理解とご納得をいただくため十分な説明を行うよう努めます。

### （３）お客様からのお申込みへの対応

ご返済条件の変更等についてお客様と真摯な姿勢で協議にあたりるとともに経営支援やご返済計画に関するご相談にきめ細かく対応し、事情や状況に応じたご相談・アドバイスによる適切で積極的な経営支援に努めます。また、これらの対応を確実なものとするために、お申込みの受付から回答までの進捗管理を徹底してまいります。

### （４）お申込み内容の記録

お客様から借入れ条件の変更等のお申込みがあった場合には、口頭でのお申込みを含め、お申込み内容を記録いたします。

### （５）ご要望に添えない場合の説明及び記録・保存

ご返済条件の変更等のお申込みについて、やむをえずお断りする場合は、その理由についてお客様のご理解とご納得をいただくため、できる限り具体的かつ丁寧な説明を行うよう努めます。また、そのお断りする理由を可能な限り具体的に記録し、保存いたします。

### （６）他金融機関等との緊密な連携

ご返済条件の変更等について他の金融機関等にお借入れがある場合は、お客様の同意を得た上で、当該金融機関等と緊密な連携を図るよう努めます。

### （７）ご返済条件の変更等実施後の対応

ご返済条件の変更等を実施した後も、お客様とおお客様の経営状況の改善に向けて、継続的なご相談受付、経営相談・経営指導等を適切に行ってまいります。

#### (8) 苦情ご相談窓口の設置、対応及び苦情ご相談内容の記録・保存

金融の円滑化についてお客様の利便性向上のため、全営業店等にご相談窓口および苦情ご相談窓口を設置し、迅速かつ適切な対応に努めます。また、その苦情ご相談の内容を可能な限り具体的に記録し、保存いたします。

#### (9) 目利き能力向上

行内研修等の実施により、お客様の事業価値を適切に見極める行員の能力を向上させてまいります。

#### (10) 金融円滑化に向けての態勢整備

金融の円滑化に必要な態勢整備として、全営業店に金融円滑化対応責任者・金融円滑化対応担当者を置くほか、「中小企業金融円滑化法」への迅速な対応と実施状況の適切性・十分性の検証に取り組むため金融円滑化対応委員会を設置いたしております。また、「中小企業金融円滑化法」に基づき実施状況について適正な開示を行います。

### <具体的な対応>

#### (1) 事業資金をご利用のお客様及び住宅資金をご利用のお客様

- 新規のお借入れやご返済条件の変更等のお申込みに対しては、お客様のご意思を尊重し、可能な限りご要望にお答えできるよう努めます。
- これまでの取引関係やお客様の知識、経験及び財産の状況を踏まえた、お客様のご理解とご納得を得ることを目的とした十分な説明を行います。
- お申込みに当たり、審査に必要な資料作成につきましては、お客様にとって過度のご負担にならないよう努めます。
- 他の金融機関からお借入れを行っているお客様から、借入れ条件の変更等のお申込みがあった場合には、守秘義務に留意しつつ、お客様のご同意を前提に、他の金融機関と緊密な連携を図り、お借入れの返済のご負担の軽減等に努めます。

#### (2) 事業性資金をご利用のお客様

- お客様からの新規のご融資や借入れ条件の変更等のご相談・お申込みに対し、財務諸表等の表面的な計数や特定の業種であることのみに基づいて判断する等、機械的・画一的な判断を行うのではなく、きめ細かく把握した上で対応いたします。
- お客様の技術力・成長性等や事業そのものの採算性・将来性を重視し、担保や個人保証に過度に依存しないご融資や借入れ条件の変更等の取り組みに努めます。
- 借入れ条件の変更等を行ったお客様について、お客様の実態を十分に把握した上で、適切な資金供給を行います。借入れ条件の変更等の履歴があることのみをもって新規のご融資や借入れ条件の変更等のご相談・お申込みをお断りいたしません。

- 新規のお借入れやご返済条件の変更等のお申込みに対して、営業店より経営改善計画書等の作成を依頼することがございます。経営改善計画書等による経営改善はお客様と当行にとってメリットがあり、その考えのもとで経営改善計画書の実現可能性や課題の解決策など、お客様の経営改善に向けて真摯に対応してまいります。
- なお経営改善に向けたご意思があるものの、自ら作成することが困難な場合には、営業店担当がお客様のお話をお伺いし、お客様と一緒に計画書の作成に取り組むこともできますので、ご遠慮なく営業店にご相談ください。

### (3) 住宅資金をご利用のお客様

- 住宅資金をご利用のお客様から、借入れ条件の変更等のお申込みがあった場合は、お客様の財産や収入の状況等を勘案の上、ご無理のないご返済計画となるようできるだけご要望に沿った対応をさせていただきます。