

# 金融円滑化基本方針

鳥取銀行は、鳥取県に本店を置く唯一の地方銀行として、「地域社会への貢献と健全経営」という経営の基本理念のもと、地域における金融円滑化を最も重要な社会的使命のひとつと位置づけ、これまでも各種の取組みを積極的に展開してまいりました。

今般、「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」の施行を踏まえ、次の通り「金融円滑化基本方針」を制定し、地域経済への積極的な資金供給や中小企業者・住宅ローンをご利用のお客さまからの借入れ条件の変更等のご相談・お申込みに対する適切な対応、さらには、中小企業者の皆さまへの経営改善支援等、金融円滑化に向けた取組みを一層強化してまいります。

平成 22 年 1 月 22 日 制定

平成 22 年 7 月 1 日 改定

## 1.金融円滑化の実施に関する方針について

### 体制整備について

- ・取締役会等は審査部担当取締役を委員長とする「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る体制とし、必要に応じて改善の指示を行ない適切な対応を行なう態勢といたします。
- ・審査部担当取締役は、「金融円滑化委員会」において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るとともに、金融円滑化に係る規定・マニュアル等の策定・徹底、営業店指導等を行ない、その状況等を取締役会等へ報告し、適切な金融円滑化態勢の整備を行なってまいります。
- ・営業店へ「金融円滑化相談窓口」を設置し、「金融円滑化担当責任者」として営業店長、所長を中心に任命し、当該担当責任者がお客さまからのご相談を承るほか、他の行員の対応の指揮・管理を行ない、随時「金融円滑化委員会」と連携し、適切な対応を行なってまいります。

金融円滑化 相談窓口	営業店・マネープラザ (イオン鳥取北支店・イオン日吉津支店除く)	平日/午前 9 時～午後 3 時
	イオン鳥取北支店・イオン日吉津支店	年中無休/午前 10 時～午後 6 時
	ローンプラザ(鳥取・米子)	平日/午前 9 時～午後 6 時 土・日・祝日/午前 10 時～午後 4 時
	ローンプラザ(東京)	平日/午前 9 時～午後 3 時
	ダイレクトマーケティングセンター (電話による取次ぎ)	平日/午前 9 時～午後 3 時 フリーダイヤル 0120-690-244

### 新規借入れや借入れ条件の変更等のお申込みに関するご相談時における対応について

(中小企業者の皆さまへ)

- ・中小企業者のお客さまからの新規借入れや、借入れ条件の変更等のお申込みがあった場合には、お客さまのご要望を真摯に受けとめ、きめ細かくご相談にお応えするほか、必要に応じてお客さまの事業についての改善・再生の可能性等を十分に検討し、ご相談にお応えしてまいります。
- ・中小企業者のお客さまからの新規借入れや、借入れ条件の変更等のお申込みに関するご相談に対しましては、決算書等の財務面での数値のみによる画一的な判断

は行なわず、お客さまの技術力・販売力のほか今後の見通し等の必要な事項について丁寧にお伺いしたうえで審査を行ない、新規借入れや、借入れの返済にかかるご負担の軽減に向けた対応をとるよう努めてまいります。

- ・新規借入れや、借入れ条件の変更等の審査における資料の作成については、お客さまに過度のご負担をおかけしないよう努めるほか、過去に借入れ条件の変更等を行なったことのみをもって融資等をお断りすることはせず、お客さまの実際の状態をきめ細かく把握したうえで審査を行なってまいります。
- ・中小企業者のお客さまが当行以外の金融機関からも借入れをされている場合には、お客さまの同意をいただいたうえで、守秘義務を厳守しながら、当該他金融機関と緊密に連携を図り、相互に情報の確認を行なって、借入れの返済に係るご負担の軽減に向けた措置をとるよう努めてまいります。
- ・(株)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、お客さまの事業についての改善又は再生の可能性を勘案しつつ、最適な再生手法を活用し、お客さまの事業再生に取り組んでまいります。(住宅ローンをご利用の皆さまへ)
- ・住宅ローンをご利用されているお客さまからの借入れ条件の変更等のお申込みがあった場合には、今後の無理のないご返済のため、お客さまの財産、現在の収入の状況、今後の収支の見込み等を確認させていただいたうえで真摯にきめ細かくご相談にお応えしてまいります。
- ・お客さまが住宅金融支援機構等から借入れをされている場合には、お客さまの同意をいただいたうえで、守秘義務を厳守しながら、当該機関等と緊密に連携を図り、相互に情報の確認を行なって、借入れの返済に係るご負担の軽減に向けた措置をとるよう努めてまいります。

#### お客さまへの説明態勢について

- ・お取引内容、借入れ条件等について、お客さまにご納得いただくために、お客さまの知識・経験等に即した説明を行なうようお客さまへ対応する行員へ徹底し、適切な説明に努めてまいります。
- ・お客さまからのお申込みにお応えできない場合は、これまでのお取引関係等を踏まえ、その理由についてご納得いただけるよう、迅速、丁寧に、誠意をもって説明を行なうよう努めるとともに、これらの内容については、記録し保管してまいります。

## 2.借入れ条件の変更等のお申込みへの対応状況を適切に把握するための体制について

- ・お客さまからの新規借入れや借入れ条件の変更等のお申込みを承った場合、営業店是对応内容について必要なものは全て記録し管理すると同時に、本部へ報告を行なうほか、お申込みにお応え出来ない場合であっても説明の内容を記録し本部へ報告を行なう体制といたします。
- ・営業店から報告を受けた内容について担当部および「金融円滑化委員会」は、適切な対応かどうか、不十分な対応がないかを検証し、改善すべき箇所があれば速やかに改善を指示し適切な管理を行なってまいります。なお、お客さまとの対応に関する記録については、5年間保存し、その後の検証が可能な体制といたします。
- ・お客さまからのご相談案件の進捗については、営業店はもちろん、本部も進捗状況の確認を行ない、万が一相談案件が滞っていると判断される状況が確認された場合は、営業店へ迅速な対応を指示するなど、組織一体となって適切な管理を行なってまいります。

### 3.借入れ条件の変更等のお申込みへの対応状況に係る苦情相談を適切に行なうための体制について

- ・営業店へ「金融円滑化苦情相談担当者」を配置し、お客さまからの苦情相談を承るほか、本部への直接の苦情相談窓口として、経営管理部お客様センターに「金融円滑化苦情相談窓口」の設置、ならびに当行ホームページから電子メールでの受付体制を整備し、お客さまからの苦情相談を真摯に受けとめ、適切かつ十分な対応を行なってまいります。
- ・苦情相談については営業店・関係部が一体となってお客さまの対応を行なうとともに、経営管理部はお客さまからの苦情内容を検証し、速やかに経営陣へ報告を行ない、経営陣は必要に応じて再発防止策を検討する体制を整備し、苦情対応の適切性を確保いたします。

苦情相談窓口	全営業店窓口	受付時間 営業時間内
	金融円滑化専用苦情相談ダイヤル	受付時間 午前 9 時～午後 5 時 フリーダイヤル 0120-866-230

#### 4. 中小企業者の事業についての経営改善・再生支援を適切に行なうための体制について

- ・借入れ条件の変更等に伴う経営改善計画の策定時、また、借入れ条件の変更等の措置後についても、お客さまとの接点・信頼関係をより強固にするとともに、営業店・「審査部経営サポート室」の連携により経営改善支援機能を発揮し、継続的に中小企業者のお客さまの経営改善計画の進捗状況を確認・検証し、適切な助言・支援を行なうなど、経営相談・経営指導等を適切に行なっております。
- ・必要に応じて、外部専門家（経営コンサルタント・会計士等）と連携し、経営改善計画策定にかかる支援を行なうとともに、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めます。
- ・お客さまの経営実態をきめ細かく把握したうえで、将来性や成長性、技術力等を適切に見極め助言・支援が出来るように、営業店ならびに本部の行員に対して、研修を積極的に実施し、目利き能力の向上を図っております。

#### 【金融円滑化に関する行内体制図の概観】

