

金融円滑化管理に関する基本方針

株式会社 広島銀行

広島銀行では、【1. 地域社会への密着と貢献を強力に推進します 2. お客様を大切にします】という基本理念のもと、お客様をめぐる経済環境が厳しさを増す中、自らの責任と判断により、適切かつ積極的にリスクテイクを行うとともに、それにふさわしいリスク管理態勢を整備することを通じて、地域における資金仲介機能を積極的に発揮してまいりました。

また、平成21年12月に施行された中小企業金融円滑化法の趣旨を踏まえ、当行は、平成22年1月に金融円滑化管理に関する基本方針を定め、金融円滑化管理に関する態勢の整備および取組みの強化に努めてまいりました。

このようななか、平成25年3月に中小企業金融円滑化法は期限到来となりましたが、当行の金融円滑化管理に関する基本方針は何ら変わるものではありません。

今後も、これまでと変わらず真摯な対応に努めていくとともに、お客様の経営課題に応じた最適な解決策を、お客様の立場に立って提案し、十分な時間をかけて実行支援してまいります。

<基本方針（共通）>

- ・ お客様から新規のお借入やお借入条件の変更等のお申込みに関するご相談を受けた場合は、お客様の実態に合わせた真摯な対応を行います。お申込みを妨げたり、お客様のご意思に反し、お申込みを取り下げさせていただくなどの対応は行いません。
- ・ お客様のニーズ・悩みを共有し、知恵を絞り、創意工夫するなかで、適切かつ迅速な審査を行います。
- ・ 新規のお借入やお借入条件の変更等の審査において、財務諸表等の表面的な計数や特定の業種であることにのみ基づいての機械的・画一的な判断は行いません。また、お客様の実情にそぐわない担保の提供や個人保証の依頼等、過度な負担を強いるような対応は行いません。
- ・ お客様から口頭で新規のお借入やお借入条件の変更等のお申込みがあった場合には、当行専用の帳票に詳細を記録させていただくなどの適切な管理を行います。
- ・ お客様からお申込みいただいた新規のお借入やお借入条件の変更等に関し、条件を付けさせていただく場合には、その内容を可能な限り速やかに、十分な説明をもってお伝えします。

- ・ お客さまからお申込みいただいた新規のお借入やお借入条件の変更等に関し、やむを得ずお断りさせていただく場合には、これまでの当行とのお取引関係やお客さまの状況を踏まえ、お断りさせていただくに至った理由を、可能な限り具体的に、かつ、丁寧にご説明します。
- ・ お客さまからお申込みいただいた新規のお借入やお借入条件の変更等に関し、やむを得ずお断りさせていただく場合や、取下げとなった場合は、その理由を可能な限り具体的に記録し、保存します。
- ・ お客さまからのご相談・ご要望および苦情に対して、迅速で適切な対応を行います。
- ・ お客さまより新規のお借入やお借入条件の変更等に関する苦情相談をいただいた場合には、その内容を可能な限り具体的に記録し、保存します。
- ・ お客さまの事業の技術力や将来性に対する「目利き」能力を持った人材、財務相談のみならず経営全般のニーズにお応えできる人材を、継続的に育成します。

＜基本方針（中小企業者のお客さまの場合）＞

- ・ お客さまとのお借入条件の変更等に関する協議にあたり、当行は経営再建計画の策定に向け真摯に対応してまいります。また、経営再建計画の策定を可能な限り支援するよう努めます。
- ・ お客さまがお借入条件の変更等に際して経営再建計画を策定した場合は、計画の進捗状況を適切に管理するとともに、必要に応じて助言を行うよう努めます。
- ・ お客さまが他の金融機関等からもお借入を行っていた場合には、守秘義務に留意しつつ、お客さまの同意を前提に、他の金融機関等や信用保証協会等との間で、相互に、お申込みいただいたお借入条件の変更等の内容を、必要な範囲で情報交換し、緊密な連携を図るよう努めます。
- ・ 他の金融機関等から、お客さまのお借入条件の変更等のお申込みに関する情報について照会を受けた場合は、守秘義務に留意しつつ、お客さまの同意を前提に、その照会に協力するよう努めます。
- ・ お客さまからお借入条件の変更等のお申込みをいただいた場合で、他の金融機関等がお客さまからのお借入条件の変更等に応じたことが確認できた場合には、お客さまの事業の改善や再生の可能性、他の金融機関等がお借入条件の変更等に応じた事実等を勘案し、可能な限りお借入条件の変更等に対応するよう努めます。

- ・ 当行はお借入条件の変更等を行ったお客さまに対しても、適切な信用供与の検討に努めます。また、お借入条件の変更等の履歴があることのみをもって、新規のお借入やお借入条件の変更等のお申込みをお断りすることは致しません。
- ・ お客さまから経営者保証に関するご相談やお申出をいただいた場合は、「経営者保証に関するガイドライン」に基づき、適切に対応するよう努めます。
- ・ お客さまから依頼を受けた特定認証紛争解決手続（「事業再生ADR手続」）の実施の依頼を受けた特定認証紛争解決事業者（「事業再生ADR事業者」）より事業再生ADR手続の実施を依頼するか確認があった場合には、迅速な紛争解決のためにその依頼を実施するよう努めます。
- ・ 地域経済活性化支援機構または東日本大震災事業者再生支援機構から債権買取申込みまたは事業再生計画に従って債権の管理もしくは処分することの同意の要請があった場合には、事業の改善、再生の見通しやその経緯等を勘案し、可能な限り適切な対応を行うよう努めます。
- ・ お客さまからのお借入条件の変更等のお申出をいただいた場合で、他の金融機関や政府系金融機関、信用保証協会、中小企業活性化協議会等が関係しているときは、その各機関との緊密な連携を図るよう努めます。

＜基本方針（住宅ローンをご利用のお客さまの場合）＞

- ・ お客さまからお借入条件の変更等のお申込みをいただいた場合は、お客さまの将来にわたる無理のない返済に向けて、財産・収入の状況を十分に把握した上で、きめ細かい真摯な対応に努めます。
- ・ お客さまからのお借入条件の変更等のお申込みをいただいた場合で、他の金融機関、住宅金融支援機構等が関係しているときは、お客さまの同意を前提に、各機関との緊密な連携を図るよう努めます。
- ・ お客さまからお借入条件の変更等のお申込みをいただいた場合で、住宅金融支援機構等がお客さまからのお借入条件の変更等に応じたことが確認できた場合には、お客さまの財産・収入の状況、住宅金融支援機構等がお借入条件の変更等に応じた事実等を勘案し、可能な限りお借入条件の変更等に対応するよう努めます。

<態勢整備>

1. お借入条件の変更等の対応状況を適切に把握するための体制について

(1) お申込み・ご相談受付体制の整備

① 「金融円滑化相談窓口」の設置

各営業店・各ビジネスコンサルセンター・住宅ローンを取り扱う各個人ローンセンターに「金融円滑化相談窓口」を設置しております。

② 「休日相談窓口」の設置

住宅ローンをご利用のお客さまに、休日にじっくりご相談をいただけるよう住宅ローンを取り扱う各個人ローンセンターに「休日相談窓口」を設置しております。

③ 「苦情相談専用フリーダイヤル」の設置

本店に、苦情相談専用のフリーダイヤルを設置しております。

(2) 金融円滑化管理責任者の設置

当行では、平成21年11月12日に「金融円滑化対応チーム」を本部内に創設し態勢の強化に努めてまいりましたが、この度、「金融円滑化管理責任者」を設置し、組織態勢の更なる強化を行います。

(3) 取締役の役割について

取締役は、金融円滑化が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必要不可欠であることを十分認識し、お客さまの経営改善支援を積極的に推進する等、業務の適正な運営に努めます。

また、金融円滑化管理の担当役員は、金融円滑化管理の重要性を十分に理解し金融円滑化の状況を的確に認識した上で、適正な金融円滑化管理態勢の整備・確立に向け取り組みます。

(4) お借入条件の変更等のお申込み・ご相談に係る管理態勢について

お客さまからのお借入条件の変更等のお申込み・ご相談については、各営業店で記録・保管するとともに、日次で管理を行い、進捗管理を徹底します。

また、定期的に「金融円滑化管理責任者」へ報告させ検証することにより、法令等に則した適正な記録・保管・管理を行います。

2. お借入条件の変更等に係る苦情相談を適切に行うための体制について

お客さまからの新規のお借入やお借入条件の変更等にかかる苦情相談をお受けするために、「金融円滑化相談窓口」とは別に、リスク統括部お客さま相談室に「苦情相談窓口」を設置し、独立した専用フリーダイヤルを新設しております。

また、各営業店において、お客さまから苦情相談を受付けた場合は、その内容を記録・保存し、リスク統括部お客さま相談室へ報告します。

リスク統括部お客さま相談室は、報告を受けたお客さまからの苦情相談について、「金融円滑化管理責任者」に報告するとともに、関連各部と協力して問題解決に努め再発の防止に向けた改善を実施します。

3. 中小企業者のお客さまの事業についての改善または再生の支援を適切に行うための体制について

お客さまの事業についての改善または再生の支援に向けた取組みについては、営業企画部、融資部、船舶ファイナンス部、ソリューション営業部が連携してお客さまとニーズ・悩みを共有することで、適切な支援・助言を実施してまいります。具体的には、「ファイナンシャルレポート」等お客さまとのコミュニケーションツールを活用して直接働きかけることで、経営者の方自らが企業実態を把握することを促すとともに、営業企画部法人企画室による企業調査を行うことでお客さまにおける課題等を明確にし、実態把握を行うことなどによって、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います。また、ソリューション営業部法人ソリューション室を中心に、M&A仲介等の投資銀行業務による再生支援やビジネスマッチング等に取り組んでまいります。

加えて、お客さまの事業の技術力や将来性に対する「目利き」能力を持った人材を、継続的に育成することにより、地域金融機関としての独自性を発揮するとともに、「金融円滑化管理責任者」は、関連各部と情報の共有化を図ることにより、金融円滑化への適切な対応を実施してまいります。

4. 取締役会等への報告について

取締役会等は、金融円滑化管理に関する取組状況について定期的に報告を受け、その管理状況を分析・評価のうえ、必要に応じて、金融円滑化管理責任者に全行に向けた改善を指示させるなど、適切な管理態勢の整備を行ってまいります。

5. 行内体制の概要について

別紙「金融円滑化管理態勢図」のとおり