

## 融資条件の変更等に係る対応の基本方針

当行は、行是「堅実経営」に基づき、信用の重視と地域への貢献を念頭に置き、当行の伝統的な営業方針である「永代取引」を推し進めております。

昨今の厳しい経済情勢を踏まえ、地域経済の発展に寄与・貢献し、さらなる金融の円滑化を図るため、下記のとおり融資条件の変更等に係る対応の基本方針を定め、お客さまからのお申込みにきめ細やかに取組んでまいります。

### 1. 基本方針

- (1) 当行は、地域金融の円滑化を最も重要な役割の一つと認識し、融資条件変更等のお申込みを受けた場合には、当行の業務の健全かつ適切な運営の確保に留意しつつ、お客さまの事業の特性や将来の見通し、財産や収入などの状況を勘案し、できる限り柔軟な対応に努めます。
- (2) 当行は、融資条件変更等のお申込みに対して、全営業店に金融円滑化相談窓口を設置のうえ、ご相談に応じる担当者としてローン・カウンセラーを配置し、真摯かつ丁寧に対応します。

### 2. 中小企業や個人事業主のお客さまからのお申込みに対する取組み方針

- (1) 当行は、中小企業や個人事業主のお客さまから債務の返済にかかるご相談があった場合には、当該事業の改善・再生の可能性その他の状況を勘案しつつ、適切な条件の変更等の対応に努めます。
- (2) 当行は、お客さまの経営再建計画の策定に向けてお客さまと真摯に話し合いを行います。また、お客さまからご要望がある場合には、経営再建計画の策定を支援します。
- (3) 当行は、事業再生ADR手続の実施を依頼するか否かの確認があった場合、またはお客さまに対して有する債権に関して株式会社企業再生支援機構から買取申込み等の要請を受けた場合には、当該事業の改善・再生の可能性その他の状況を勘案しつつ、適切な対応に努めます。
- (4) 当行は、守秘義務を遵守しつつ、お客さまの同意を前提に、お客さまがご利用している他の金融機関、信用保証協会、中小企業再生支援協議会等との緊密な連携を図り、円滑な対応を行います。

### 3. 住宅資金借入をご利用のお客さまからのお申込みに対する取組み方針

- (1) 当行は、住宅資金借入をご利用のお客さまから債務の返済にかかるご相談があった場合には、お客さまの財産および収入の状況を勘案しつつ、適切な条件の変更等の対応に努めます。
- (2) 当行は、守秘義務を遵守しつつ、お客さまの同意を前提に、お客さまがご利用している他の金融機関、独立行政法人住宅金融支援機構等との緊密な連携を図り、円滑な対応を行います。

## 【具体的な対応方針】

当行は、融資条件の変更等に係る対応の基本方針に則した取組みをするにあたり、下記のとおり、お客さまの視点から業務を捉え、具体的に対応してまいります。

### 1. ご相談の受付

お客さまから融資条件変更等のお申込みを受けた場合には、お申込みの内容を丁寧に聞きし、その内容の記録を徹底してまいります。

### 2. 申込案件の進捗管理

融資条件変更等のお申込みの受付から回答までの適切な進捗管理を行い、お申込みに速やかに対応するよう努めてまいります。

### 3. お客さまの立場に立った対応

融資条件変更等のお申込みに対する審査にあたり、必要な資料のご提出をお願いする際には、お客さまに過度な負担をおかけすることのないよう十分に配慮してまいります。

### 4. 適切な審査

お客さまが以前に融資条件の変更等をしたことがある、お申込みの時点での返済が滞っているというような形式的な事実にとらわれることなく、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うよう努めてまいります。

### 5. お客さまへの回答

審査結果は速やかにお客さまにお伝えし、所定の手続きに則り、速やかに実行手続きを行ってまいります。また、融資条件の変更等を行うにあたり、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提示のうえ、真摯かつ丁寧な説明を行うよう努めてまいります。

### 6. ご要望に沿えない場合の対応

お申込みにお応えできない場合には、お客さまのご理解とご納得をいただけるよう、これまでの取引関係等を踏まえ、その理由について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。また、それらの内容について適切に記録し、保存してまいります。

### 7. 条件変更後のリレーションシップ

融資条件の変更等を実施した後も、当行の伝統的な営業方針である「永代取引」を押し進めるべく、継続的なご相談の受付・経営相談・経営指導等を適切に行ってまいります。

### 8. 経営再建計画の進捗サポート

融資条件の変更等の実施にあたり、経営再建計画を策定した場合には、計画の進捗状況の適切な管理に努め、必要に応じ助言等を行ってまいります。

### 9. 職員の能力向上

赤字や債務超過、融資条件の変更といった形式的な事象のみで判断することなく、お客さまの現在おかれている実際の状態をきめ細かく把握し、適切な融資審査と事後管理を行うため、行内研修等により、職員の育成と目利き能力の向上に積極的に取り組んでまいります。

## 【態勢整備】

当行は、従来から地域金融の円滑化を図り、金融仲介機能を最大限に発揮するよう努めておりますが、現状の経済金融情勢や雇用環境におけるお客さまの債務の負担の状況に鑑み、下記のとおり融資条件の変更等に係る対応の基本方針に基づく態勢を整備しました。これにより、中小企業や個人事業主のお客さまの資金繰りや住宅資金借入をご利用のお客さまの返済条件変更等に関するご相談に対し、これまで以上にきめ細やかに対応し、地域金融のさらなる円滑化に向けて積極的に取組んでまいります。

### 1. 金融円滑化相談窓口の設置

平成21年4月1日から徳島県内の全営業店および相談プラザに個人向け「ローン返済相談窓口」を設置しておりましたが、平成21年12月22日から中小企業・個人事業主の皆さまを含め、すべてのお客さまからのご相談をお受けする窓口として一本化し、県外店も含めた全営業店と相談プラザ内に「金融円滑化相談窓口」を設置しております。

### 2. 金融円滑化窓口責任者、金融円滑化窓口担当者の設置

- (1) 本店営業部長、全支店長および相談プラザを運営する個人営業センター長を「金融円滑化窓口責任者」に任命し、ご相談窓口の適切な運営を行います。
- (2) 平成21年4月1日から徳島県内店舗に配置しております、「ローン・カウンセラー」を県外店も含めた全営業店および相談プラザに拡充し、金融円滑化窓口担当者としてお客さまからの相談に真摯かつ丁寧にお応えします。

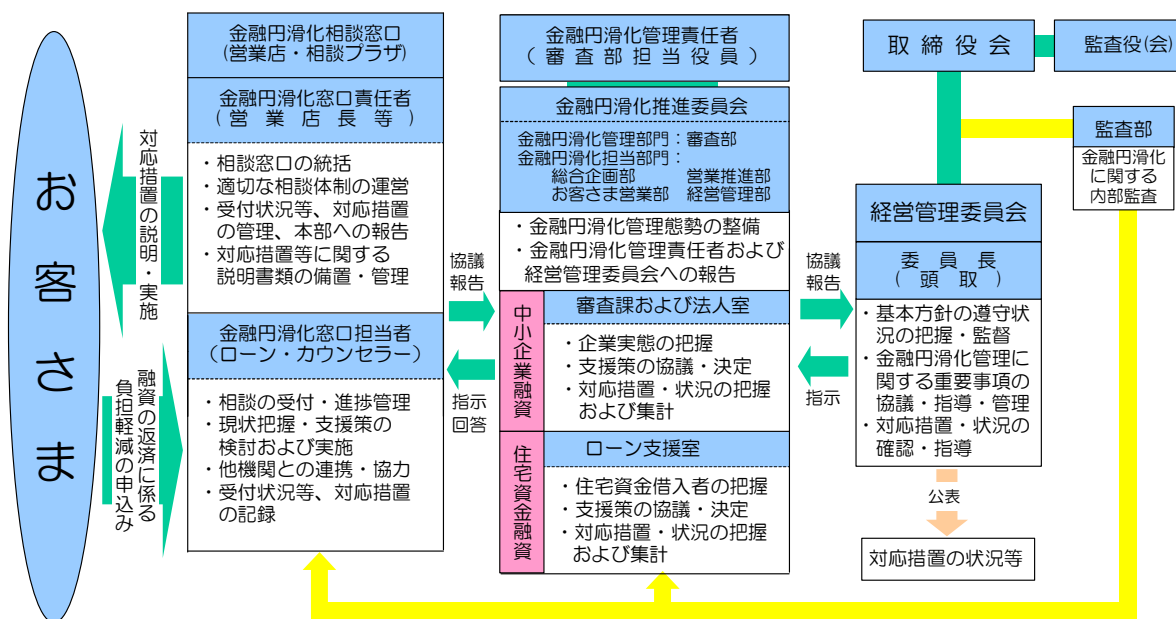
### 3. 金融円滑化管理責任者および金融円滑化推進委員会の設置

- (1) 審査部担当役員を金融円滑化管理責任者に任命し、金融円滑化管理態勢の整備に関する指導・監督を行います。
- (2) 金融円滑化管理部門である審査部、および金融円滑化担当部門である総合企画部、営業推進部、お客さま営業部、経営管理部の各部長を主な構成員とした金融円滑化推進委員会を設置（委員長 審査部長）し、金融円滑化に関する諸施策の推進や対応策等の協議を組織横断的に行います。
- (3) 取締役会等は、金融円滑化推進委員会から金融円滑化への取組状況について報告を受け、金融円滑化への取組状況の把握・監督を行い、必要に応じて、金融円滑化推進委員会に、全行に向けて改善を指示させる態勢とします。
- (4) 取締役会等は、金融円滑化推進委員会から融資条件の変更等に係る苦情相談の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。

## 融資条件の変更等に係る対応状況を適切に把握するための体制の概要

当行は、融資条件の変更等のお申込みを受けた場合の対応状況を適切に把握するため、以下のとおり体制を整備しております。

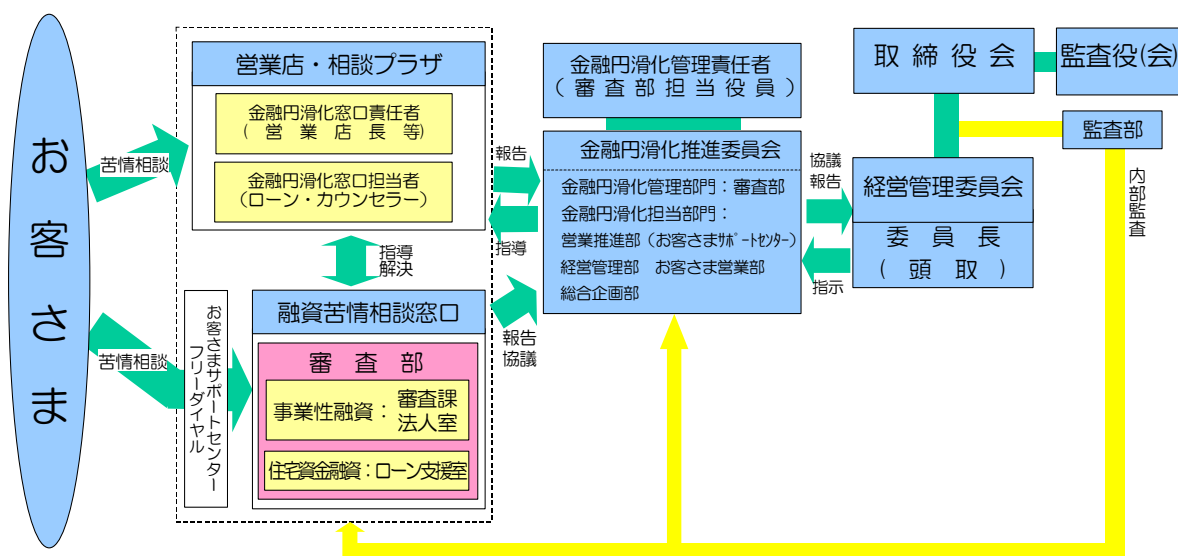
- お客さまから融資条件の変更等のお申込みを受けた場合には、もれなく記録し、案件の進捗管理を行います。お申込みの受付においては、ご希望される融資条件変更等の内容、お申込みに至った経緯、他行を含めたお借入の状況等をお伺いします。
- 金融円滑化窓口担当者（ローン・カウンセラー）は、各営業店および相談プラザで受け付けた融資条件変更等のお申込みおよびその検討の進捗状況について管理を行い、金融円滑化窓口責任者に報告します。
- 金融円滑化窓口責任者は、融資条件変更等に関する相談窓口を統括し、融資条件変更等の申込内容がもれなく記録され、案件の進捗管理が行われているか点検します。
- 金融円滑化窓口責任者は、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さまに迷惑がかからないよう、適切な相談体制の運営を図ります。
- 金融円滑化窓口責任者は、定期的に、融資条件変更等のお申込み、応諾、謝絶および検討進捗状況を取りまとめ、金融円滑化管理部門（審査部）へ報告を行います。
- 審査部は、各営業店からの報告を取りまとめ、定期的に、金融円滑化推進委員会を開催し、対応措置の状況等の把握・管理や金融円滑化に関する諸施策の協議を行い、その協議内容を金融円滑化管理責任者および経営管理委員会に報告します。
- 審査部は、対応措置の状況等を取締役会等に報告のうえ、その取組み実績を公表します。
- 金融円滑化管理責任者は、金融円滑化態勢の整備に関する指導・監督を行うとともに経営に関する重要案件について取締役会および監査役への報告を行います。
- 取締役会等は、基本方針の遵守状況の把握・監督や金融円滑化管理に関する重要事項の協議・指導・管理を行い、金融円滑化管理責任者および金融円滑化推進委員会に指示を行う体制とします。



## 融資条件の変更等に係る苦情相談を適切に行うための体制の概要

当行は、融資条件の変更等に係る苦情相談を適切に行うため、以下のとおり体制を整備しております。

- 営業店および相談プラザにおいては、ローン・カウンセラーおよび金融円滑化窓口責任者が、融資条件の変更等に係るお客さまからの苦情相談に対応してまいります。
- 本部においては、既存の苦情相談の総合窓口である営業推進部（お客さまサポートセンター）に加え、審査部内に各室長・課長を責任者とする「融資苦情相談窓口」をあらたに設置し、専門的な業務知識を有する者が融資条件の変更等に係るお客さまからの苦情相談に直接対応してまいります。
  - 事業性融資：審査課および法人室
  - 住宅資金融資：ローン支援室
- 営業店および相談プラザのローン・カウンセラーは、お客さまから融資条件の変更等に係る苦情相談を受けた場合は、その内容を記録し、金融円滑化窓口責任者を通じて、苦情相談の統括部署である営業推進部 お客さまサポートセンターおよび金融円滑化管理部門である審査部に報告します。
- お申し出があった苦情相談については、その内容を適切に記録・保存してまいります。
- 審査部は、融資条件の変更等に係る苦情相談について営業店からの報告またはお客さまとの直接対応により、関連各部と協力して問題の解決に努めるとともに、金融円滑化窓口責任者を通じて営業店を指導します。
- 金融円滑化推進委員会は、苦情相談の原因分析および再発防止策等の検討を行い、苦情相談事案の状況とともに金融円滑化管理責任者および取締役会等に報告します。
- 取締役会等は、再発防止策等が十分であるかを検討し、金融円滑化管理責任者および金融円滑化推進委員会に指示を行う体制とします。



## 中小企業者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

当行は、中小企業者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に、以下のとおり体制を整備しております。

- お客さまとより強いリレーションシップを図り、財務内容の改善はもとより、経営全般の課題解決に向けた経営再建計画策定のサポート・実践を支援します。また、継続的に、策定された経営再建計画の進捗状況を確認・検証し、計画の見直しにおける助言などを通して、的確できめ細やかな対応を行ってまいります。
- 事業改善または再生支援を行うための専門的な組織である審査部法人室において、営業店と連携して直接お客さまと面談させていただき、事業改善支援の取組みを強化してまいります。
- 審査部法人室は、中小企業再生支援協議会、(株)企業再生支援機構、事業再生ADR解決事業者等の外部機関との連携や多様な事業再生スキームの活用を図り、積極的な支援活動を行ってまいります。
- 審査部および営業店は、お客さま営業部と連携し、あわぎんグループおよびさまざまな業務提携先の機能を駆使して、お客さまの問題解決に向けた取組みをバックアップしてまいります。
- 審査部は、経営改善または事業再生支援に関する営業店との連携・情報共有および指導を強化してまいります。
- 審査部は、経営改善支援等の活動状況を取締役会等に報告するとともに、地域密着型金融推進計画にもとづき、経営改善支援等の取組み実績を公表します。
- 取締役会等は、審査部の活動状況を検証し、経営改善等の取組み支援に関して指示を行う体制とします。
- 事業改善相談に対応するための実践的な行内研修等を行い、お客さまからの相談に対応できるよう、職員の育成と目利き能力の向上に努めてまいります。

