

平成 22 年 1 月 27 日

各 位

株式会社 宮崎銀行

金融円滑化に向けた基本方針の公表について

宮崎銀行（頭取 小池 光一）は、金融円滑化への取り組み姿勢をお客さまにご理解いただき、新規のお借り入れやお借り入れ条件の変更のご相談等に適切に対応していくために、金融円滑化に向けた基本方針を制定し、行内体制を整備いたしましたので、お知らせいたします。

詳細につきましては、別紙資料をご覧ください。

以 上

本件に関するお問い合わせ先
宮崎銀行審査部 金融円滑化管理室
担当：満木（ミヅキ）
TEL：0985 - 32 - 8406

金融円滑化に向けた基本方針

宮崎銀行は「地域との共存・共栄」という経営理念の下、地域密着型金融を継続的に取り組み、円滑な資金の供給や、お客さまの業績拡大、事業の再生に係る支援等を積極的に推進してまいりました。

今般、平成 21 年 12 月に施行された「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、本部内に審査担当取締役を委員長とする、横断的な組織である「金融円滑化委員会」、審査部に金融円滑化に関する事項を統括する「金融円滑化管理室」を設置し、各営業店等に「営業店金融円滑化責任者」を配置するなど体制を強化いたしました。また、お客さまからのご相談などに適切に対応するため、基本方針を定め、地域における金融の円滑化への取り組みをさらに強化してまいります。

【基本方針】

- 1．新規のお借り入れやお借り入れ条件の変更等のご相談、お申し込みいただいた場合には、お客さまの立場に立って取り組むと共に、速やかにきめ細やかな対応をいたします。また、ご相談やお申し込みの内容、お客さまとの交渉の経緯については確実に記録し、取り組み状況を管理いたします。
- 2．新規のお借り入れやお借り入れ条件の変更等のお申し込みについては、決算書等の表面上の数値、または過去にお借り入れ条件を変更したことだけを理由として、お断りすることなく、お客さまの実状をきめ細かく把握した上で判断いたします。
- 3．中小企業、個人事業主のお客さまからお借り入れ条件の変更等のお申し込みいただいた場合には、お客さまの事業の改善、再生の可能性または将来性を十分に考慮し、可能な限りお客さまのご要望に沿えるように努めます。
- 4．住宅ローンをご利用中のお客さまからお借り入れ条件の変更等のお申し込みいただいた場合には、お客さまの収入や財産の状況を十分に考慮し、可能な限りお客さまのご要望に沿えるように努めます。
- 5．お借り入れ条件の変更等をお申し込みされた中小企業、個人事業主、住宅ローンご利用中のお客さまが、当行以外の金融機関からお借り入れがある場合には、お客さまの同意をいただいた上で当該の金融機関と緊密に連携を図ります。

- 6 . 企業再生支援機構等を通じてお客さまの事業の再生手続に関する要請等をいただいた場合には、お客さまの事業の改善、再生の可能性等を十分に考慮し、可能な限り適切な対応を行うように努めます。
- 7 . 新規のお借り入れやお借り入れ条件の変更等の契約を締結する際は、その契約内容について明確かつ丁寧に説明させていただきます。
- 8 . 新規のお借り入れやお借り入れ条件の変更等のお申し込みに対して、条件を付与させていただく場合には、その条件の内容について可能な限り速やかに、明確かつ丁寧に説明させていただきます。
- 9 . 新規のお借り入れやお借り入れ条件の変更等のお申し込みに対して、当行が対応できない場合には、これまでのお客さまとの取引関係を踏まえ、その理由について可能な限り速やかに、明確かつ丁寧に説明させていただきます。
- 10 . 新規のお借り入れやお借り入れ条件の変更等のご相談やお申し込みに関するお客さまのご意見、ご要望および苦情については、速やかに適切な対応を行います。
- 11 . お借り入れ条件の変更等に際して、お客さまが経営改善計画書を策定するにあたっては話し合いを行い、お客さまからご依頼をいただいた場合には策定にご協力いたします。また、経営改善計画書を策定いただいた場合には、進捗状況を確認させていただき、必要に応じて助言等を行います。
- 12 . お借り入れ条件の変更等の対応後も、お客さまへの継続的な訪問活動等を通じて実態を把握することに努め、経営改善に向けた経営相談、経営指導等を適切に行います。
- 13 . お客さまの事業の改善、再生の可能性および将来性等を適切に見極める能力を向上するために研修等を通じて人材の育成に努めます。
- 14 . 取締役会等は、この基本方針を全役職員に周知すると共に、必要に応じてその見直しを行います。

【態勢整備】

- 1．金融円滑化委員会は、定期的にまたは必要に応じて随時、行内の金融円滑化の取組状況について報告を受ける態勢といたします。
- 2．お客さまの利便性向上のため、お客さまサービス室に「金融円滑化苦情受付窓口」を新たに設置すると共に、各営業店等においては「営業店金融円滑化責任者」（部店長、出張所長、プラザ長）が、金融円滑化に係るお客さまからの苦情・相談に対応し、その内容を記録、保存いたします。
- 3．取締役会等は金融円滑化委員会を通して行内の金融円滑化の取組状況について報告を受けることにより、銀行全体で問題を共有し、改善に努めます。
- 4．取締役会等は、報告の内容を検証し、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。

お借り入れ条件の変更等のお申し込みに対する
対応状況を適切に把握するための体制の概要

- 1 . お客さまからお借り入れ条件の変更等のご相談、お申し込みをいただいた場合には、ご要望の内容、現在に至るまでの経緯や要因を確実に記録し、案件進捗管理を開始いたします。お借り入れ条件の変更等の手続きが完了するまでの交渉経緯等につきましても、確実に記録いたします。また、それらの記録を適切に保存、管理いたします。
- 2 . 営業店担当者は、受け付けしたお借り入れ条件の変更等のご相談、お申し込み案件につきまして、即日、営業店金融円滑化責任者に報告いたします。
- 3 . 営業店金融円滑化責任者は、お借り入れ条件の変更等のご相談、お申し込み案件が漏れなく記録され、進捗管理が行われているかを点検し、必要に応じて営業店担当者に指示、助言を行うと共に、定期的に業務所管部を通して進捗管理状況を金融円滑化管理室に報告いたします。
- 4 . 金融円滑化管理室は、営業店のご相談、お申し込み状況や進捗状況を取りまとめて、金融円滑化委員会に報告いたします。
- 5 . 金融円滑化委員会は取締役会等に報告いたします。
- 6 . 取締役会等は報告の内容を検証し、必要に応じて、金融円滑化委員会へ改善を実施させ、改善状況等の報告を受けます。

お借り入れ条件の変更等にかかる苦情相談を適切に行うための体制の概要

- 1 . 営業店に配置しました営業店金融円滑化責任者が、お借り入れ条件の変更等に係るお客さまからの苦情相談に対応いたします。また本部におきましては、お客さまサービス室に金融円滑化苦情受付窓口を新たに設置し、お借り入れ条件の変更等に係るお客さまからの苦情に直接対応いたします。
- 2 . 営業店の担当者、役席者はお客さまからのお借り入れ条件の変更等に係る苦情相談を受け付けた場合は、その内容を記録し、営業店金融円滑化責任者を通じて、お客さまサービス室に報告いたします。
- 3 . 営業店、お客さまサービス室は、受け付けした苦情相談について、その内容を記録、保存いたします。
- 4 . 金融円滑化委員会は、お客さまサービス室からお借り入れ条件の変更等に係る苦情の状況につきまして定期的に報告を受け、関連各部と協力し問題の解決に努めると共に、営業店の営業店金融円滑化責任者を通じて営業店を指導・監督いたします。
- 5 . 金融円滑化委員会は、苦情事案の分析、再発防止策の検討を行い、苦情事案の状況と共に取締役会等に報告いたします。
- 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いたします。

中小企業、個人事業主お客さまの事業についての
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

- 1 . お客さまへの継続的な訪問等を通じて、お客さまの経営実態に応じて、当行の情報機能やネットワークを活用した経営改善、経営指導を積極的行います。
- 2 . お借り入れ条件の変更等に係る経営改善計画書の策定につきまして、お客さまからご依頼がある場合には、策定を支援いたします。
- 3 . 経営改善計画書を策定した場合には、その進捗状況を確認させていただき、経営改善計画の見直し等を助言、支援いたします。
- 4 . お客さまと当行のみでは解決が困難な事案につきましては、企業再生支援機構、特定認証紛争解決事業者(「事業再生 ADR 解決事業者」)、中小企業再生支援協議会等の外部機関と連携し、事業再生支援に取り組みます。
- 5 . 事業再生支援の専門的な組織である「企業経営支援室」におきまして、事業改善支援に関する営業店の指導を強化いたします。
- 6 . 「企業経営支援室」および関連各部は、活動状況を金融円滑化委員会に報告し、金融円滑化委員会は取締役会等に報告いたします。
- 7 . 取締役会等は、「企業経営支援室」および関連各部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いたします。
- 8 . お客さまからの事業改善相談及び再生支援に対応するため、行内研修を行い、人材育成に努めます。

行内体制の概要

次頁の「金融円滑化に係る行内体制の概要」の通りでございます。

以上

金融円滑化に係る行内体制の概要

