

## 「貸付条件の変更等に係る対応」に関する基本方針

2013年3月末をもちまして、「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」（以下「円滑化法」）が期限を迎えました。

しかし、金融機関が貸付条件の変更等や円滑な資金供給に努めるべき、ということは円滑化法の期限到来後においても何ら変わりません。

当社は、従来以上の認識と責任感を持って、次のとおり対応させていただきこととし、「金融の円滑化」の実現に向け、一層努力して参ります。

### 1. 実効性のある運営体制の確保

- (1) 金融円滑化管理担当取締役、金融円滑化管理責任者を任命するほか、金融円滑化に関する組織横断的な課題への対応を協議する場を既存の委員会である「リスク管理委員会」に定めるなど必要な体制整備を行い、実効性のある運営体制の確保に努めます。また、金融円滑化の対応措置の状況について、担当取締役ないしリスク管理委員会に適時報告するものとし、適宜適切な対応に努めます。
- (2) ローン業務所管部署の評価、その他業績評価等の基準が、本方針と整合的なものとなるよう努めます。
- (3) お客様の利便性の向上のため、ご返済条件変更等にかかる苦情ご相談窓口として「苦情相談窓口」を設置します（連絡先は後掲）。
- (4) 本方針およびご返済条件の変更等の実施状況を当社ホームページ上で公開します。また、金融庁に対して、所要の報告、対応を行います。

### 2. 金融円滑化に関するお申し込み対応

- (1) ご返済に支障を生じておられ、または生じるおそれのあるお客様からご返済負担の軽減のお申し込みをいただいた場合は、当社の業務の健全かつ適切な運営の確保に留意しつつ、お申し込みに至った背景や事情、お客様の財産および収入の状況、事業や収入に関する将来の見通し等を勘案させていただきながら、できる限り、ご返済条件の変更等に向けて検討して参ります。  
なお、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、その各機関との綿密な連携を図るよう努めます。
- (2) お客様からご返済条件の変更等のお申し込みに関するご相談を受けた場合には、真摯に対応させていただきます。当然ながら、お申し込みを妨げる、お客様の意思に反してお申し込みを取り下げさせていただくなどの行為は行いません。
- (3) より迅速かつ的確な対応を行うため、「ご返済相談窓口」にてご相談を承ることとします（連絡先は後掲）。

- (4) お申し込み内容の審査に際しては、お客さまの希望日や資金繰りに関して常に十分注意を払い、金融円滑化管理責任者ならびにローン業務所管部署で適時適切に情報共有を行い、対応可否を早期に回答できるよう努めます。また、専用の対応マニュアル等をローン業務所管部署に整備すること等により、迅速かつ適切な審査が可能となるよう努めます。
- (5) 審査の過程で、お客さまから資料をご提出いただく、事業や収入のお見通し等を聞かせていただくなどの場合が生じます。その場合、お客さまに過度のご負担をかけることのないよう意を払いつつ、お客さまの立場に立って、必要な協議や手続を適切に進めて参ります。

### 3. お客さまへの説明

- (1) お客さまからのご返済条件の変更等のお申し込みに関するご相談に対して、できる限りの根拠を示すことにより、ご理解とご納得をえられる説明を行います。また、お客さまへの説明は、当社との取引関係やお客さまの知識、経験および財産の現状をふまえて、実施いたします。
- (2) ご返済条件の変更等の際に条件を付けさせていただく場合には、その内容をできる限り速やかにお客さまにお伝えし、十分に説明いたします。
- (3) ご返済条件の変更等のお申し込みをやむを得ずお断りさせていただく場合には、お客さまにお断りさせていただくに至った理由をできる限り具体的に、かつ、丁寧に説明させていただくよう心掛けます。

### 4. 金融円滑化に関するご相談・苦情等への対応

- (1) ご返済条件の変更等に関するご相談・苦情等への対応は、それぞれ「ご返済相談窓口」および「苦情相談窓口」という専門窓口を設置して、お客さまからの苦情相談等をお受けいたします。

<中小企業者等金融円滑化に関する当社の対応窓口>

① ご返済条件の変更等に関するご相談窓口

(ア) 名称：目的型ローン（リフォーム）ご返済相談窓口

電話番号：0120 - 321 - 217（※携帯電話・PHS から 03-6748-9800）

受付時間：平日 9：00～17：00、土・日・祝日等銀行休業日は除く

(イ) 名称：ビジネスローンご返済相談窓口

電話番号：0120 - 369 - 079（※携帯電話・PHS から 03 - 6739 - 5008）

受付時間：平日 9：00～17：00、土・日・祝日等銀行休業日は除く

② 苦情に関するご相談窓口

(ア) 名称 : 目的型ローン (リフォーム) 苦情相談窓口

電話番号 : 03 - 6739 - 5037

受付時間 : 平日 9 : 00 ~ 17 : 00 、土・日・祝日等銀行休業日は除く

(イ) 名称 : ビジネスローン苦情相談窓口

電話番号 : 03 - 6739 - 5037

受付時間 : 平日 9 : 00 ~ 17 : 00 、土・日・祝日等銀行休業日は除く

- (2) 「苦情相談窓口」に寄せられたご意見 (苦情) については、金融円滑化管理責任者が中心となり、営業推進部署、ローン業務所管部署等の関連部署とも連携しながら責任をもって対処します。また、苦情の内容と発生状況について、金融円滑化責任者とローン業務所管部署が一体となって検証し、お客さまのご意見を踏まえ、銀行全体として適切に改善、対応するよう努めます。

5. その他必要な措置

- (1) お客さまからのご返済条件の変更等のお申し込み内容、および当社の対応内容は、謝絶時またはお客さまの取下げ時の理由も含めて、可能な限り具体的に記録し、最低 5 年間保存します。また、ご返済条件の変更等に関する苦情相談を受けた場合には、その内容を可能な限り具体的に記録し、最低 5 年間保存します。
- (2) 金融円滑化管理責任者は、ローン業務所管部署における運営状況について、実際に往訪するなどの活動を通じて、ご返済条件の変更等が長期化していないかの検証等を経常的に行い、対応が十分でないと認められる場合は速やかに改善指導するよう努めます。
- (3) その他、金融円滑化に関する必要な措置を適時適切に実施してまいります。

以上