

平成 30 年 3 月 30 日改訂

金融円滑化の取組みについて

株式会社富山第一銀行（以下、当行）は、経営の基本方針として、「地域になくってはならない、信頼され、評価される銀行を目指します」を掲げ、「限りなくクリア（透明）、サウンド（健全）、フェア（公平）」経営理念として、お客様、株主の皆様から支持され、市場から評価される銀行を目指して「健全経営、効率経営」に積極的に取り組んでおります。これらの姿勢を堅持しつつ、地域産業の育成等を通じて地域とのリレーションシップを強固なものにし、地域に貢献すべく地域密着型金融の推進に取り組めます。

当行は平成 25 年 3 月末の中小企業金融円滑化法の期限到来後も、金融円滑化への適切な対応を恒久的な取り組みとして継続していく方針であります、平成 24 年 4 月に内閣府・金融庁・中小企業庁が連名で公表した「中小企業の経営支援のための政策パッケージを踏まえ、当行は中小企業の経営改善・事業再生の促進に向け一層のコンサルティング機能を発揮してまいります。

金融円滑化基本方針

【基本方針】

当行は、地域金融機関として金融の円滑化に寄与することが最も重要な社会的使命と位置づけており、今後も地域金融の更なる円滑化に積極的に対応します。

- ◇ 新規の資金需要については、お客様の状況をきめ細かく把握し、柔軟に対応します。
- ◇ 既存のお借入に関する返済条件の変更等のご相談に対しては、できる限りお客様のご要望に沿うよう、スピーディーに対応します。
- ◇ 当行はお客様の経営実態、家計実態等を踏まえ、経営相談・指導を積極的に行います。経営課題の提案や問題解決に向けたコンサルティング等により、経営改善・事業再生・家計収支改善に向けたお客様の取組みを最大限支援いたします。
また、災害等の影響があるお客様の事情にも十分に配慮した取組みをいたします。
- ◇ 複数の金融機関にお借入があるお客様からの返済条件の変更等のご相談に対しては、必要に応じて、当該金融機関との間で速やかに協議いたします。
- ◇ 苦情・相談窓口を設置し、お客様の利便性の向上に努めます。
- ◇ 金融円滑化の態勢整備として金融円滑化管理責任者、金融円滑化専門窓口(法人事業部企業経営支援グループ金融円滑化担当者)を設置し金融円滑化の推進・管理を行い、対応を強化してまいります。

【具体的取組内容】

1. ご相談・お申込み窓口

お客様ご利用のすべての営業店において、経営相談・指導・支援を積極的に行っています。その中で、借入条件の変更等のご相談にも応じてまいります。またお申込みについても同時に受付させていただきます。どうぞお気軽にご相談下さい。(当行とのお取引の有無は問いません)

<営業店窓口>

《平日》

すべての営業店において、営業時間内で、ご相談・お申込みを受付いたします。

《休日》

以下の「ローン相談・申込み窓口」を設置いたします。

相談・申込み窓口	受付時間	場所・電話
セフティプラザ 富山支店 (ファーストバンク・ グリーンビル1階)	午前 10:00～午後 5:00	富山市掛尾町 626 番地 Tel.076-422-6100
高岡支店ローンプラザ (高岡支店内)	午前 10:00～午後 5:00	高岡市京田 621 番地 Tel.0766-27-1231
魚津駅前支店 (魚津ショッピングスクエア サンプラザ前)	午前 10:00～午後 5:00	魚津市上村木 1 丁目 1 番 25 号 Tel.0765-24-4433
金沢ローンプラザ	午前 10:00～午後 5:00	金沢市鞍月 4 丁目 115 番地 金沢ジーサイドビル 1 F Tel.076-268-2555

※ 休日は年末及び正月三が日を除き営業します。

※ 魚津駅前支店の休日相談は日曜日のみです。

<本部窓口>

- (1) 中小企業者の皆様・・・法人事業部企業経営支援グループ金融円滑化担当者

Tel.076-461-3863

- (2) 住宅資金借入者の皆様・・・リテール部個人ローングループ

Tel.076-424-2845

【(1)(2)とも 平日のみ 受付時間 午前 9:00～午後 5:00】

(一旦受付後、お取引をいただいている営業店に連絡させていただきます)

2. ご相談・お申込み受付対応

お客様のご相談やご要望にスピーディーに対応できる体制づくりを行います。

なお、お申込みの際には、中小企業者の方においては、当面の資金繰りや今後の業況見通し等を、住宅資金借入者の方においては、家計の収支状況等を、把握させて頂きたく、申込書や必要書類のご提出をお願いいたします。

(必要書類については、申込み内容によって異なります。窓口でご確認ください)

3. お客様へのサポート

中小企業者の方がお申込みの際、必要書類として「経営改善計画書」や「資金繰表」を策定する場合において、お客様だけの策定が困難な場合は、当行職員が積極的に関与しサポートいたします。

住宅資金借入者の方がお申込みの際、「家計収支確認表」や「カウンセリングシート兼返済計画表」を策定する場合においても、当行職員がサポートいたします。

4. コンサルティング機能の発揮

各営業店が本部と連携して、お客様の事業の自立的再生・成長に向けた支援体制を取り、「経営改善計画」等の進捗状況について定期的に確認させていただきます。

返済条件の変更等を行った中小企業者の方には、経営課題の把握や分析等により事業の持続可能性の見極めを行い、最適なソリューション（経営課題の解決策）を提案していきます。お客様と協働してソリューション（経営課題の解決策）を実行し、継続的なモニタリングや経営指導等を行うことにより、お客様の主体的な改善に向けた取組みを支援いたします。

経営課題についてのお客様の認識が不十分な場合は、必要に応じて、他の金融機関、外部専門家、外部機関と連携し、お客様の認識を深めるよう働きかけると共に主体的な取組みを促します。

5. 他の金融機関等との連携強化

(1) 中小企業者の皆様

① 複数の金融機関に借入があるお客様から条件変更のご相談を受けた場合は、必要に応じ、お客様の同意を得た上で、守秘義務に留意しつつ、当該金融機関（信用保証協会が関係している場合は、信用保証協会も含む）との間で速やかに条件変更の協議を開始します。

また他の金融機関から協議の申出を受けた場合は、協議に協力いたします。

② お客様から特定認証紛争解決手続（事業再生ADR手続等）の実施依頼を受けた特定認証紛争解決事業者から、当該特定認証紛争解決手続の実施をするかどうかの確認依頼があった場合は、お客様の事業の改善又は再生の可能性等を勘案しつつ、できる限り手続の実施を依頼するよう努めます。

③ お客様に対する債権を有する他の金融機関、お客様の債務の保証をしている信用保証協会、中小企業再生支援協議会や地域経済活性化支援機構等から当行が保有する

お客様の債権の買取申込みや協力の申入れがあった場合には、それらの機関との連携を図りできる限り要望に応じるよう努めます。

(2) 住宅資金借入者の皆様

- ① 独立行政法人住宅金融支援機構など、他の金融機関に借入があるお客様から条件変更のご相談を受けた場合は、お客様の同意を得た上で、守秘義務に留意しつつ、当該金融機関との間で速やかに条件変更の協議を開始します。
- ② 独立行政法人住宅金融支援機構が借入条件の変更等に応じたお客様に、当行の別の住宅ローンがあり、条件変更のご相談・お申込みがあった場合は、お客様の家計収支等の状況を把握し、同機構の条件変更の内容等を勘案しつつ、できる限り当行の住宅ローンについても条件変更を行うように努めます。
また他の金融機関から協議の申出を受けた場合は、協議に協力いたします。

6. 金融円滑化取組実施状況のモニタリングについて

金融円滑化の実施状況を適切に把握するため、お客様からご相談・お申込みを受けたとき、及びお申込みに関わるお客様からの問合せ・相談、要望・苦情をいただいたときには、その後の対応を含めてその経緯と結果を各窓口において記録・保存するとともに、金融円滑化専門窓口がこれを取りまとめた上で、その状況を金融円滑化管理責任者が定期的に又は必要に応じて取締役会等に報告し、より良い態勢の整備に努めてまいります。

7. お申込みに沿えない場合

残念ながら審査基準に合致しない場合や他の金融機関との協議が不調となった場合は、お申込の条件変更をお断りさせていただく場合があります。

なおその場合は、お断りさせていただく理由をお客様にご理解いただくよう努めます。

8. 苦情相談窓口について

お客様の利便向上のために、条件変更等の対応内容等に係る苦情相談窓口を本部に設置します。

また各営業店でも条件変更等に係る苦情相談の受付をいたします。ご不明な点がございましたら、ご遠慮なくお申出下さい。

<営業店苦情相談窓口>

お取引をいただいている営業店

<本部苦情相談窓口>

コンプライアンス/フィデューシャリー・デューティ部 お客様相談室内

TEL0120-462-550 (フリーダイヤル)

受付時間 平日 9:00~17:00 (土・日・祝日を除く)

(休日の場合は、休日相談・申込み窓口にお問い合わせ下さい)

以上

～金融円滑化組織体制図～

