

# 金融円滑化に向けた取組みについて

(平成25年12月改訂)

平成25年4月



# 金融円滑化基本方針

経営の基本方針として、「地域になくはない、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)」を経営理念として、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んできたところです。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。

## ◆基本方針◆

私ども富山第一銀行は、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ます。今般の経済環境は地域の中小企業者や住宅資金借入者の皆様にとって大変厳しいものであると認識し、中小企業者等金融円滑化法の趣旨に則り、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。
- ◆ お客様から借入条件の変更等のお申込みがあった場合には、お申込み内容の記録を徹底し、お申込みの受付から回答までの進捗管理を徹底してまいります。
- ◆ 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・支援を積極的に行います。また必要に応じて、経営・家計収支の改善に向けたアドバイスをいたします。
- ◆ 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。
- ◆ 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に努め、その内容を記録・保存します。
- ◆ 借入条件の変更等の措置を行った後も、お客様とのリレーションシップを大切にし、継続的なご相談受付、経営相談・経営指導等を行います。
- ◆ 苦情・相談窓口を設置し、その内容を記録・保存し、問題解決と再発防止に努め、お客様の利便性の向上を図ります。
- ◆ 金融円滑化の態勢整備として金融円滑化管理責任者、金融円滑化委員会、金融円滑化専門窓口(専門チーム)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。

# ご相談・受付・サポート態勢

全ての営業店に金融円滑化相談窓口を設置し、金融円滑化営業店責任者、金融円滑化営業店担当者が、基本方針に沿ってお客様からの金融円滑化に関する相談・申込み等を迅速に対応し、お客様のサポートを行います。

## 【ご相談・お申込み受付対応】

- ◆ お客様のご相談やご要望に対し、きめ細かく、スピーディーに対応できる体制づくりを行います。
- ◆ お客様から借入条件の変更等のお申込みがあった場合には、お申込み内容の記録を徹底し、お申込みの受付から回答までの進捗管理を徹底してまいります。
- ◆ 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。

## 【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。
- ◆ 継続的に、中小企業者の経営改善計画の進捗状況を確認・検証し、経営改善計画の見直しを助言、支援するなど、コンサルティング機能を発揮し、きめ細やかな対応を行います。
- ◆ 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。
- ◆ 上記対応後は、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、必要に応じてアドバイスいたします。

## 【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。

# 他の金融機関等との連携強化

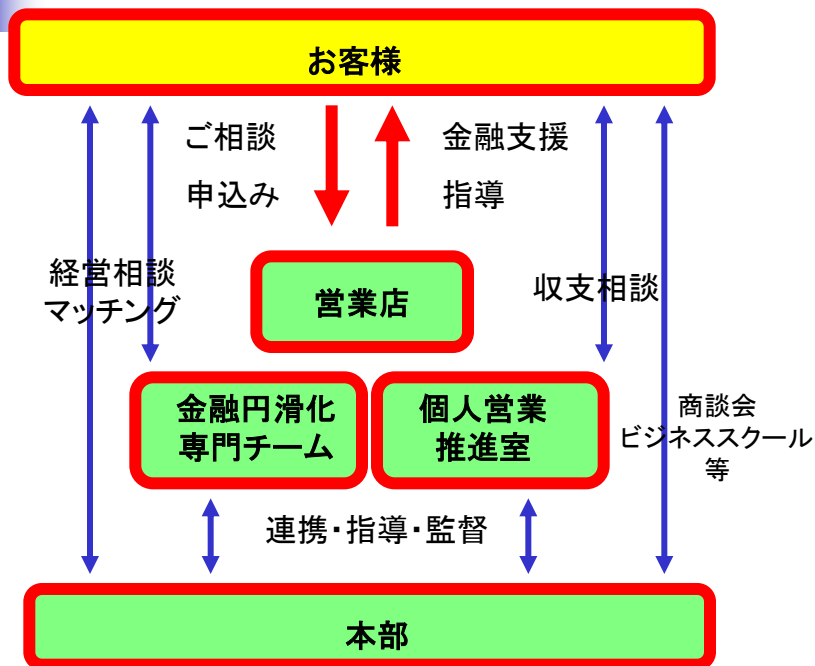
## 【中小企業者の皆様】

- 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企業再生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。

## 【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。

# お客様の再生・健全化に向けた 取組み



- ◆ 再生・健全化に向けた支援を行うため、金融円滑化専門チーム他本部において、事業再生支援に関する営業店の指導、監督を強化していきます。
- ◆ 経営相談に対応するための実践的な行内研修を行い、お客様からのご相談に対応できるよう、行員の目利き能力の向上に努めていきます。

## 【取組み具体策】

- ◆ FITネット商談会を定例開催し、中小企業者のビジネスマッチングを行い、売上高確保に結びつく有効情報を提供します。
- ◆ 「訪問方式・会場方式」の企業個別相談会を開催し、取引先の紹介、財務内容の改善、経営全般に関するコンサルティングを行います。
- ◆ 資本政策、相続税対策、後継者対策等、事業承継支援サービスを行います。
- ◆ 地域経済活性化支援機構、中小企業再生支援協議会、政府系金融機関、事業再生ファンド、経営改善支援センターとの連携を行い事業再生支援を行います。
- ◆ ビジネススクールを開催し、企業経営者の育成に努めます。

# ご相談・お申込み窓口

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)

## 【中小企業者の皆様】

### <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》

相談・申込み窓口	受付時間	場所・電話
グリーンビル・ローンセンター支店	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

休日は年末及び正月三が日を除き営業します。  
平成25年5月18日(土)より魚津駅前支店の休日相談は日曜日のみとなります。

### <本部窓口>

金融円滑化専門チーム Tel.076-433-2057

受付時間 午前9:00～午後5:00(平日のみ)

(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)

フリーダイヤル0120-462-770(休日はグリーンビルローンセンター支店に転送いたします)

## 【住宅資金借入者の皆様】

### <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》

相談・申込み窓口	受付時間	場所・電話
グリーンビル・ローンセンター支店	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

休日は年末及び正月三が日を除き営業します。  
平成25年5月18日(土)より魚津駅前支店の休日相談は日曜日のみとなります。

### <本部窓口>

個人営業推進室 Tel.076-424-2845

受付時間 午前9:00～午後5:00(平日のみ)

(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)

# 金融円滑化に向けた体制整備

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に報告し、より良い態勢の整備に努めてまいります。

## 【組織】

1. 金融円滑化管理責任者  
適切な金融円滑化を図るための態勢を整備し、関係業務部門及び営業店に対し、金融円滑化の実行性を確保するための具体的な方策を指示し、各部署における金融円滑化が適切に行われるよう管理します。
2. 金融円滑化委員会(金融円滑化管理責任者を含む関係部9名)  
中小企業者等金融円滑化に向けた取組の概要および金融円滑化管理方針・金融円滑化管理規程・金融円滑化管理マニュアルに基づく金融円滑化の企画、推進、見直し、その他金融円滑化に関する事項について審議し、取締役会や金融円滑化責任者等に対して必要な提言を行います。
3. 金融円滑化専門チーム  
当行とのお取引の有無に係らず、地域のお客様からの相談・申込みを含め、経営相談、指導、支援を行います。同チームは、営業店からの相談、審査申込み等の受付、進捗状況の把握、集計及び報告など本部調整機能も同時に果たします。
4. 金融円滑化相談窓口  
全店に「金融円滑化相談窓口」を設置し、お客様からの金融円滑化関連のご相談・お申し込みがあった場合は、その内容を記録・保存し、金融円滑化専門チームまたは個人営業推進室に報告します。
5. 金融円滑化営業店管理者(営業店支店長)  
お客様からの、金融円滑化関連のご相談・お申し込みについて、本部の具体的な方策に基づき、適切に行われているか営業店を管理します。
6. 金融円滑化営業店担当者(営業店融資役席)  
お客様からの、金融円滑化関連のご相談・お申し込みを受付し、本部の具体的な方策に基づき、適切かつ迅速に対応します。

## 【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、お客様からの苦情相談を直接対応します。
- ◆ 各営業店でも条件変更等に係る苦情相談の受付し、その内容を記録・保存するとともに、すみやかに金融円滑化専門チームに報告します。
- ◆ 金融円滑化専門チームは、金融円滑化管理責任者、金融円滑化委員会を通じて、定期的に金融円滑化の苦情等を集計し取締役会に報告します。
- ◆ 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>  
リスク統括部 お客様相談室内  
Tel.0120-472-880(金融円滑化専用フリーダイヤル)  
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)

# 金融円滑化体制図

