

金融円滑化に関する方針

2019年4月1日現在

金融円滑化に関する方針

千葉銀行は『地域金融機関として「金融サービスの提供をつうじて、地域のお客さまニーズにお応えし、地域の発展に貢献する」という役割・使命を果たす』姿勢を堅持してまいりました。特に、地域への円滑な資金供給をはじめとする金融仲介機能の発揮やお客さまへの経営健全化支援等による地域密着型金融の推進については、従来から最も重要な経営課題として位置づけ、各種施策に積極的に取り組んでまいりました。

このようななか、お客さまからの新規のお借入れ及びお借入れ条件の変更等のご相談への適切な対応や、お客さまの事業再生・経営改善等の取組みへの積極的な支援等、金融の円滑化に資する取組みを推進することは、銀行の本来的な業務であり、また、社会的な責務と認識し、ここに「金融円滑化に関する方針」を定め、地域における金融円滑化への取組みを一層強化してまいります。

【基本方針】

1. ご相談等への真摯な対応

お客さまから新規のお借入れ及びお借入れ条件の変更等のお申込みがあった場合には、お客さまのご希望を真摯におうかがいし、お客さまの立場に立って、迅速かつ適切に対応してまいります。

また、当該お申込み内容を具体的に記録し保存するとともに、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。

2. 中小企業のお客さまからのお申込みへの対応

中小企業のお客さまから新規のお借入れ及びお借入れ条件の変更等のお申込みがあった場合には、お客さまの事業についての実態もしくは改善または再生の可能性等を十分に勘案し、可能な限りお客さまのご要望に沿えるようきめ細かくご相談に応じてまいります。

3. 住宅ローンをご利用のお客さまからのお申込みへの対応

住宅ローンをご利用のお客さまから新規のお借入れ及びお借入れ条件の変更等のお申込みがあった場合には、お客さまの将来にわたる無理のないご返済に向けて、お客さまの財産及び収入の状況を十分に勘案し、可能な限りお客さまのご要望に沿えるようきめ細かくご相談に応じてまいります。

4. 適切な審査の実施

新規のお借入れ及びお借入れ条件の変更等の審査においては、過去にお客さまがお借入れ条件の変更等をしたことがあるというような形式的な事実だけにとらわれることなく、お客さまの実態や将来の見通し等をきめ細かく把握するよう努め、適切に審査を行ってまいります。

5. 他金融機関等との緊密な連携

お客さまからのお借入れ条件の変更等のお申込み（事業再生ADR手続き、地域経済活性化支援機構もしくは東日本大震災事業者再生支援機構からの要請等を含む）に際し、当

行以外の金融機関からお借入れをされている場合や、信用保証協会や中小企業再生支援協議会、住宅金融支援機構等とお取引等がある場合には、お客さまからご同意をいただいたうえで、当該他金融機関等と緊密な連携を図ってまいります。

6. 説明の徹底

新規のお借入れ及びお借入れ条件の変更等のお申込み内容に対して条件を付与させていただく場合には、その条件等を速やかにお伝えし、お客さまにご納得いただけるよう十分に説明を行うよう努めてまいります。

また、万一お申込みにお応えすることができない場合には、その理由等について、お客さまにご納得いただけるよう具体的かつ丁寧な説明に努めてまいりますとともに、その内容について具体的に記録し、保存してまいります。

7. ご意見・ご要望及び苦情への対応

新規のお借入れ及びお借入れ条件の変更等に係るお客さまからのご要望、ご相談及び苦情等について、迅速かつ適切に対応してまいりますとともに、その内容について具体的に記録し、保存してまいります。

8. 「経営者保証に関するガイドライン」への対応

「経営者保証に関するガイドライン」（2013年12月5日 経営者保証に関するガイドライン研究会）の趣旨や内容を十分に踏まえ、経営者保証に依存しない融資の一層の促進を図っていくとともに、お客さまと保証契約を締結する場合やお客さまから保証債務の整理のお申し出があった場合には、誠実に対応するよう努めてまいります。

9. コンサルティング機能の発揮及び最適なソリューションの提供

お客さまからのご相談等に対しては、十分に時間をかけて、お客さまの状況をきめ細かく把握し、ライフステージや事業の持続可能性の程度等を適切かつ慎重に見極めたうえで、必要に応じて、中小企業のお客さまの経営改善や事業再生・業種転換・事業承継による事業改善等、あるいは、個人のお客様のライフプランの設計支援に資するよう、コンサルティング機能を発揮しつつ、最適なソリューション（経営課題を解決するための方策等）のご提供に努めてまいります。

また、ソリューションのご提供にあたっては、専門的な知見を積極的に活用するとともに、必要に応じて、外部専門家・外部機関等とのネットワークなどを活用し、お客さまの目線に立って提供することを通じて、お客さまの主体的な取組みを支援していくよう努めてまいります。

10. 外部機関等との連携・協力

お客さまの事業の再生等を目的とした、地域経済活性化支援機構や東日本大震災事業者再生支援機構等からの債権買取り等の申し出や、事業再生ADR解決事業者からの再生手続きの実施の依頼などに対しては、当該外部機関等と緊密に連携していくとともに、お客さまの事業再生計画に、可能な限り協力するよう努めてまいります。

また、地域経済の活性化に資する事業活動を支援するにあたっては、地域経済活性化支援機構等と緊密な連携を図り、主体的かつ継続的に関与してまいります。

11. お客様の実態や将来性等を適切に見極める能力の向上

お客様の実態や将来の見通し等をきめ細かく把握し、適切な判断及び支援ができるよう、行内研修などにより、行員の目利き能力のさらなる向上に努めてまいります。

【 体制整備の概要 】

1. ご相談受付体制

(1) 営業店への「金融円滑化相談窓口」の設置

最寄りの営業店でお気軽にご相談いただけますよう、全営業店及び出張所に「金融円滑化相談窓口」を設置しております。

(2) 休日相談窓口の設置

休日にもご相談いただけますよう、コンサルティングプラザ等に「金融円滑化休日相談窓口」を設置しております。

2. 中小企業のお客様の事業の改善・再生支援を適切に行うための体制

中小企業のお客様の事業の改善・再生支援を行う専門的な組織である企業サポート部を中心に、本部による営業店への指導・監督を強化してまいります。また、必要に応じて、企業サポート部と営業店が連携して、直接お客様と面談させていただくとともに、お客様の持つ技術力、販売力といった定性的な情報を含む経営実態の十分な把握に努め、きめ細かな経営相談、経営指導及び経営改善計画の策定等に積極的に取り組んでまいります。

3. 住宅ローンをご利用いただいているお客様に対するご提案等を適切に行うための体制

住宅ローンをご利用いただいているお客様の将来にわたる無理のないご返済に向けて支援を行うための専門的な組織である業務集中部カウンセリングチームを中心に、営業店への指導・監督を強化してまいります。また、必要に応じて、カウンセリングチームと営業店が連携して、直接お客様と面談し、ご返済計画の作成支援等、きめ細かな対応を行ってまいります。

4. お借入れ条件のご変更等にかかる苦情相談を適切に行うための体制

本部のコンプライアンス部お客様相談グループに「金融円滑化苦情相談窓口」を設置し、「金融円滑化苦情相談ダイヤル」（専用フリーダイヤル）を開設しております。営業店では、金融円滑化管理責任者が金融円滑化に係るお客様からの苦情相談に対応し、その内容について具体的に記録し、法令等にしがたい適切に保存してまいります。また、金融円滑化統括管理責任者は、コンプライアンス部お客様相談グループから金融円滑化に係る苦情相談の報告を受けるとともに、取締役会等に報告するなど、銀行全体で苦情等の問題を共有するとともに、その改善に努めてまいります。

5. お借入れ条件のご変更等への対応状況を適切に把握・管理するための体制

(1) 営業店への「金融円滑化管理責任者」等の配置

全営業店に、金融円滑化にかかる管理を行う「金融円滑化管理責任者」及びお客さまからのご相談、お申込みの取りまとめや本部への実施状況等の報告を行う「金融円滑化管理担当者」を配置しております。

お客さまからのご相談、お申込みは営業店担当者等が内容を具体的に記録し、金融円滑化管理担当者は案件の記録状況等の点検を個別に行うとともに、対応状況をとりまとめ債権所管部へ報告いたします。また、記録した内容は法令等にしがたい適切に保存してまいります。金融円滑化管理責任者は、報告内容の確認を行うとともに、各案件の進捗状況等についての適切な管理を行ってまいります。

(2) 債権所管部によるモニタリングの実施

債権所管部は、営業店におけるお客さまからの相談やお借入れ条件の変更等のお申込みへの対応状況等についてのモニタリングを行ってまいります。モニタリングにあたっては、営業店からの報告内容を精査・検証するほか、営業店の対応状況等の適切性について検証してまいります。また、所管債権の対応状況について、取りまとめのうえ金融円滑化統括管理責任者へ報告いたします。

なお、お客さまへの謝絶、お客さまからの取下げ及びお客さまからの苦情案件については、コンプライアンス部がモニタリングを行い、金融円滑化統括管理責任者へ報告いたします。

(3) 金融円滑化統括管理責任者の配置

銀行全体の金融円滑化への取組み状況を統括・管理する「金融円滑化統括管理責任者」を配置しております。金融円滑化統括管理責任者は、営業店におけるお客さまからの相談やお借入れ条件の変更等のお申込みへの対応状況、苦情相談の発生状況や対応状況などの金融円滑化への取組み状況等について、債権所管部等をつうじて定期的に報告を受ける態勢としております。

金融円滑化統括管理責任者は、本基本方針、関連諸規程を役職員全員に周知するとともに、金融円滑化への取組み状況を検証し、取締役会等に報告してまいります。

取締役会等は、取組み状況が十分であるかを点検し、必要に応じて基本方針、関連諸規程の見直しを指示してまいります。

以 上

付 則

(改 廃)

第1条 この方針の改廃は、取締役会の決議による。

- ② この方針の改廃に係る立案は、リスク管理部が債権所管部およびコンプライアンス部の意見を踏まえて行う。

(実施日)

第2条 この方針は、2019年4月1日から実施する。

金融円滑化に関する方針 改正記録

制 定	2010年 2月 1日
改 正	2011年 5月 16日
	2011年 6月 29日
	2012年 6月 28日
	2013年 6月 27日
	2014年 2月 20日
	2014年 4月 1日
	2014年 6月 27日
	2014年 12月 1日
	2015年 7月 31日
	2015年 10月 1日
	2017年 11月 1日
2019年 4月 1日	