

## 1. 法第4条および第5条の規定に基づく措置の実施に関する方針

当行は、お客さまからの新規借入および貸出条件の変更等にかかる相談に対し、適時適切に対応するため「金融円滑化管理に関する方針」を制定しています。

### 【基本方針】

#### 1. 相談等に対する真摯かつ丁寧な対応

当行は、お客さまからの新規借入および借入条件の変更等にかかる相談や申込みに対し、お客さまの要望を真摯にお聞きし、お客さまの返済にかかる負担軽減に資する適切な対応に努めます。

#### 2. 進捗管理と記録等の徹底

当行は、お客さまからの要望等を遺漏なく把握し、また本部と営業店が協働してお客さまの要望の実現に取組み、納得が得られるよう、申込みから回答までの進捗管理およびその内容の記録・保存と管理の徹底に努めます。

#### 3. 分かりやすい説明の実践

当行では、お客さまからの新規借入および借入条件の変更等にかかる相談や申込みに対し、お客さまに十分理解、納得、満足いただけるよう、お客さまの知識や経験等を踏まえ、詳しく、丁寧に、誠意をもって説明します。

新規借入および借入条件の変更等の申込みに対し、条件を付すような場合は、その内容や根拠等を可能な限り速やかにお客さまに提示のうえ、十分な説明を行います。

また、要望に沿えない場合には、これまでの取引やお客さまの知識や経験等を十分に踏まえ、その理由について可能な限り具体的に真摯かつ丁寧に説明します。

#### 4. 適切な審査の実施

当行では、財務諸表の表面的な計数や過去に借入条件の変更等を行った履歴がある等、機械的・画一的な判断、また返済が滞っているというような形式的な判断のみをもって審査は行いません。

### 【中小企業のお客さま】

#### 1. 審査指針

当行は、中小企業の審査にあたっては、事業の特性やその事業の状況等経営実態をきめ細かく把握し、お客さまの技術力やその成長性等を重視した適切な審査に努めます。

## 2. 経営相談・経営改善および経営改善計画への積極的な対応

当行は、お客さまからの経営相談や経営改善に向けた相談等に対し、お客さまの経営実態に応じて経営改善に向けた積極的な支援に努めます。

経営改善計画の策定にあたっては、財務内容の改善のみならず、事業面や外部環境の変化への対応等経営全般にかかるお客さまのニーズに則した経営改善計画の策定を支援するとともに、資料作成など、お客さまに過度の負担をかけないように努めます。

また、当該計画の進捗状況を適時適切に確認・検証し、必要に応じて助言、コンサルティング機能等の発揮に努め、経営相談や経営改善の支援等に努めます。

## 3. 事業の再生手続への対応

当行では、事業再生 ADR 手続や株式会社企業再生支援機構を通じた事業の再生手続に関する要請を受けた場合には、事業の改善、再生の見通し等を十分検討し、可能な限り、その要請に応えるよう適切な対応に努めます。

## 4. 経営実態や成長性および将来性等を適切に見極めるための能力の向上

当行では、担保および個人保証に過度に依存することなく、お客さまの経営実態をよりきめ細かく把握したうえで成長性および将来性等を重視した資金の提供に取り組むほか、実践的な研修等の実施により、お客さまの経営実態や成長性および将来性等を適切に見極めることのできる“目利き能力”の向上に努めます。

## 5. 他金融機関等との緊密な連携

当行では、借入条件の変更等にかかる相談・申込みにあたり、他の金融機関や信用保証協会、中小企業再生支援協議会等が関係している場合には、事前にお客さまの同意を得たうえで、守秘義務に十分留意し、当該関係機関と緊密な連携を図り、お客さまの要望へ適切に対応します。

### 【住宅資金をご利用の個人のお客さま】

#### 1. 審査指針

当行では、住宅ローンを利用のお客さまに対しては、お客さまの収入状況や生活状況等をきめ細かく把握したうえで、将来にわたる無理のない返済に向けた適切な審査に努めます。

#### 2. 他金融機関等との緊密な連携

当行では、借入条件の変更等にかかる相談・申込みにあたり、他の金融機関や住宅金融支援機構等が関係している場合には、事前にお客さまの同意を得たうえで、守秘義務に十分留意し、当該関係機関と緊密な連携を図り、お客さまの要望へ適切に対応します。

## 【態勢整備】

### 1. 機能強化と役割・責任の明確化

当行では、平成 21 年 8 月、行内において金融円滑化に取り組むべく、従来より設置していた「中小企業向け融資円滑化プロジェクト・チーム」を「金融円滑化プロジェクト・チーム」に改組、平成 21 年 12 月には、金融円滑化全般に係る情報の共有および組織横断的な方針の企画・立案および指示・検証を行うことを目的に融資部担当取締役を委員長とする金融円滑化プロジェクト・チーム（以下「金融円滑化 PT」という）として再構築を行い、機能強化を図りました。

また、平成 21 年 12 月 24 日、金融円滑化全般に係る態勢を整備する責任者として、頭取が任命する代表取締役を金融円滑化管理統括責任者とするとともに、営業店においては支店長を金融円滑化責任者として任命するなど、金融円滑化に係る態勢整備の一層の強化を図っています。

### 2. 金融円滑化体制の概要

当行では、お客さまからの借入条件の変更等、各種相談に適時適切にお応えするために、以下の体制を整備しています。

#### (1) 本部体制

##### ①金融円滑化管理統括責任者

頭取が任命する代表取締役

(役割)

- ・金融円滑化管理に関する方針の行内への周知・指導を行っています。
- ・金融円滑化管理態勢の整備に向けた各種施策の指示・実行を行っています。
- ・金融円滑化に係る対応状況の把握、分析および進捗管理の統括を行っています。

##### ②金融円滑化管理責任者

融資部、個人営業部、営業統括部、人事部の各担当取締役

(役割)

金融円滑化管理統括責任者と連携し、金融円滑化の実践に向けた方針および具体的な施策について指示・実行を行っています。

##### ③金融円滑化管理担当者

融資部、個人営業部、営業統括部、人事部の各部長

(役割)

金融円滑化に係る各種施策の実行者として、以下の項目に関して指示・実行を行っています。

部署名	役割
融資部	①新規融資や貸出条件の変更等の申込みに対する審査を行うとともに、金融円滑化管理統括責任者や金融円滑化管理責任者等と連携し、お客さまに対する経営相談・経営指導およびお客さまの経営改善に向けた取組みの支援を行う。

融資部	②融資企画グループは金融円滑化管理態勢のモニタリングおよび中小企業金融円滑化法に基づく開示・報告の取りまとめを行う。また、与信取引に関する顧客対応体制の整備を行う。
個人営業部	住宅資金ご利用の個人のお客さまからの新規融資や貸出条件の変更等の申込みに対する審査を行うとともに、金融円滑化管理統括責任者や金融円滑化管理責任者等と連携し、家計収支改善等に向けた取組みの支援を行う。
営業統括部	お客さまからの与信取引に係る問い合わせ、相談、要望および苦情の統括を行う。また、金融円滑化への対応を考慮した業績表彰制度の策定、お客さまの経営改善に向けた各種コンサルティング機能の提供およびビジネスマッチング等情報ネットワーク機能を活用した支援を行う。
人事部	金融円滑化への対応に係る人事考課制度の整備、お客さまの事業価値を適時適切に見極める能力向上に関する研修等人材育成に向けた取組みを行う。

#### ④苦情相談窓口

平成 22 年 1 月 8 日、営業統括部お客さま相談センター内に「金融円滑化苦情・相談受付窓口」を設置しています。

- ・設置場所：高松市亀井町5番地の1 営業統括部お客さま相談センター内
- ・電話番号：0120-114-764（フリーダイヤル）
- ・受付時間：月曜日から金曜日の午前9時から午後5時  
(土・日曜日、祝日、振替休日、銀行休業日は除きます)

#### (2) 営業店体制

全営業店に「金融円滑化窓口」を設置しています。また、支店長、出張所長を金融円滑化責任者に任命し、これを補佐するための金融円滑化担当者を配置しています。

##### ①金融円滑化責任者

支店長、出張所長

(役割)

- ・金融円滑化管理に関する方針の営業店の全行員への周知・指導を行っています。
- ・金融円滑化に係る貸出条件の変更等への対応の指導・監督を行っています。
- ・金融円滑化に係る相談・苦情等の受付、対応、記録・保存および管理に関し指導・監督を行っています。

##### ②金融円滑化担当者

得意先課長、融資管理責任者

(役割)

- ・金融円滑化に係る貸出条件の変更等への積極的な対応を行っています。
- ・金融円滑化に係る相談・苦情等の受付と対応に真摯に対応しています。

・受付内容や進捗状況を適切に記録・保存・管理しています。

### (3) 金融円滑化 PT の更なる機能強化

#### ①役割

当行では、従来から組成していた金融円滑化 PT の役割に加え、中小企業金融円滑化法の趣旨に則り、更なる金融円滑化推進のため、金融円滑化全般に係る情報の共有および組織横断的な方針の企画・立案および指示・検証を行っています。

#### ②構成メンバー

融資部担当取締役を委員長として、融資部・個人営業部・営業統括部・人事部の各担当取締役および各担当部長、ならびに委員長が指名する関係人により構成されています。

### (4) 監査体制

内部監査部署である監査部が、金融円滑化管理の状況の監査を行っています。

## 3. 金融円滑化の周知・見直し

当行では、金融円滑化管理統括責任者が、当該方針の趣旨を行内に徹底して周知し、必要に応じて方針内容の見直しに努めています。

## 4. ご要望・苦情への対応

当行では、お客さまの利便性向上のために営業統括部お客さま相談センター内に「金融円滑化苦情・相談受付窓口」を新たに設置（平成 22 年 1 月 8 日）するとともに、営業店においては金融円滑化責任者が金融円滑化に関するお客さまからの要望や苦情等に対応し、その内容を記録・保存・管理しています。また、その内容につきましては、日々、営業店、金融円滑化管理統括責任者および関係部署間で情報の共有を行い、協働作業にて検討のうえ、お客さまからの要望や苦情に対し、銀行全体で迅速かつ適切に対応しています。

## 5. 金融円滑化にかかる報告体制

当行では、営業店でお客さまからの新規借入および借入条件の変更等の申込みを受けた場合には、（平成 21 年 12 月 1 日より）金融円滑化責任者を通じて、毎日、その内容を本部の所管部署に報告を行うとともに、既に受付している案件につきましても所管部において日々進捗状況を管理し、案件の受付漏れや検討の長期化等によりお客さまに迷惑をお掛けしないよう努めています。

## 6. 金融円滑化態勢の維持

当行では、お客さまの満足が得られる金融円滑化態勢を維持するために、取締役会は、定期的にまたは必要に応じて随時、金融円滑化管理統括責任者もしくは金融円滑化管理責任者から金融円滑化管理の状況に関する報告を受け、方針策定のプロセス等の有効性・態勢の実効性等を検証し、適時に改善を指示しています。

## 【その他（改善状況等）】

### 1. 一貫した取組姿勢と継続的な改善

当行では、従前より地域のお客さまに対し、迅速かつ適切な資金の供給や経営改善、あるいは再生に向けた支援など、地域密着型金融の実践に積極的に取組むとともに、体制や各種施策の改善等に努めています。中小企業円滑化法の施行を受けて改善等を行った点は、以下の通りです。引き続き、適切な金融円滑化の実現に向け、施策等の改善を重ねてまいります。

### 2. 金融円滑化対応状況

項目	従前	改善後
方針・規定	各種関連規定に記載。	平成 22 年 1 月、「金融円滑化に関する方針」および「金融円滑化管理規定」を制定した。
目的	方針の明確化、内部統制の強化および中小企業円滑化法の要件追記。	
体制（責任者）	所管部の各担当取締役。	平成 21 年 12 月、本部に金融円滑化管理統括責任者、管理責任者を配置した。
目的	取締役の役割・責任の明確化。	
体制（担当者）	所管部の各部長。	平成 21 年 12 月、本部に管理担当者を配置した。
目的	各担当部署の役割と担当部長の責任の明確化。	
体制（営業店）	副支店長を金融円滑化責任者として配置。	平成 21 年 12 月、支店長を金融円滑化責任者とし、これを補佐するために金融円滑化担当者を配置した。
目的	営業店における支店長や担当者の役割の明確化。	
金融円滑化体制	平成 21 年 8 月、「中小企業向け融資円滑化プロジェクト・チーム」を「金融円滑化プロジェクト・チーム」に改組した。	平成 21 年 12 月、金融円滑化 PT の再構築による機能強化を行った。
目的	金融円滑化全般に係る情報の共有および組織横断的な方針の企画・立案および指示・検証を可能とする体制に再構築。	
相談・申込み（登録・報告）	随時登録および報告。	平成 21 年 12 月、受付案件の登録と日次単位での本部報告に変更した。
目的	案件漏れ防止、進捗管理の徹底および迅速回答の実現。	
相談・申込み（申請等）	随時の登録と本部申請。	平成 22 年 1 月、条件変更対応要領等を制定した。
目的	条件変更等に係る手続・手順の明確化・統一化。	
報告内容	必須記載項目等は定めず。	平成 21 年 12 月、受付内容の必須記載項目を設定した。
目的	開示・報告内容の正確性確保。	

項目	従前	改善後
苦情相談の受付	営業統括部お客さま相談センターにて広範にわたる事案を受付。	平成 22 年 1 月、「金融円滑化苦情・相談受付窓口」を新設し、金融円滑化専用の窓口を確保した。
目的	金融円滑化に係る苦情等事案の分別対応と管理の徹底。	
苦情等の分析	担当部による原因分析実施と再発防止策の検討。	平成 22 年 1 月、金融円滑化 PT にて、担当部による分析結果や再発防止策の検証および改善指示を行うこととした。
目的	組織横断的な牽制機能の強化と適切かつ迅速な対応の実現。	
モニタリング	担当部による随時対応。	平成 22 年 1 月、融資部・個人営業部において貸出条件の変更等の遅延確認、また融資部において案件登録の適切性や期日管理状況等の日次単位での定期モニタリングを開始した。
目的	案件漏れ防止や進捗管理の徹底。	
報告（営業店）	副支店長等からの随時報告。	平成 22 年 1 月、支店長（金融円滑化責任者）の責任において、日次単位で本部に受付案件および案件の進捗状況を報告することとした。
目的	報告ルールの明確化による案件漏れ防止や進捗管理の徹底。	
報告（本部）	担当部より担当取締役等に随時報告。	平成 21 年 12 月、営業店報告は融資部がとりまとめ、金融円滑化管理統括責任者および個人営業部へ日次報告することとした。
目的	情報の共有と組織横断的対応の実現。	
報告内容の協議	担当部および担当取締役にて対応を協議。	平成 21 年 12 年、必要に応じて金融円滑化 PT にて協議する体制とした。
目的	組織横断的な牽制機能の発揮や課題・問題の迅速な解決。	
取締役会への報告	金融円滑化の対応状況を融資部より報告。	平成 21 年 12 月、金融円滑化管理統括責任者、管理責任者および管理担当者をメンバーとする金融円滑化 PT にて貸出条件変更等の受付状況、経営相談・経営改善支援状況、および苦情相談の状況等を協議・検証を実施のうえ、四半期毎に報告することとした。
目的	取締役会による管理体制の定期検証と適時適切な改善指示の実現。	

以上