

## 2. 法第4条および第5条の規定に基づく措置の状況を適切に把握するための体制

当行は、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. 金融円滑化体制の概要

#### (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。 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

	サルテイ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

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。

・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。

2. 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、その内容については、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。

3. 金融円滑化に係る報告体制

(1) 営業店の報告体制

- ①金融円滑化担当者は、各自が受け付けた貸出条件の変更等の相談・申込みおよびその検討の進捗状況について、毎営業日、金融円滑化責任者に報告しています。(平成21年12月1日より)
- ②金融円滑化責任者は、金融円滑化担当者からの報告において貸出条件の変更等が遺漏なく記載され、案件の進捗管理が適時適切に行われていることを確認し、検討が長期化しないよう十分な点検を行っています。
- ③金融円滑化責任者は、借入条件の変更等の相談・申込み、応諾、謝絶および検討の進捗状況を取りまとめて、毎営業日、融資部へ報告しています。

(2) 本部の報告体制

- ①営業店からの報告は、日次単位で融資部が取りまとめて、金融円滑化管理統括責任者および個人営業部に報告し内容の確認を依頼しています。
- ②報告内容を確認した結果、金融円滑化管理統括責任者、融資部もしくは個人営業部を担当する金融円滑化管理担当者において組織横断的に協議する必要があると判断した場合には、対象業務主管部署の金融円滑化管理責任者、対象業務主管部署および金融円滑化 PT 事務局に報告しています。
- ③金融円滑化 PT 事務局は報告内容を確認の上、金融円滑化 PT の委員長の判断に

より、金融円滑化 PT のメンバーを招集し協議を行っています。

### (3) 取締役会への報告

営業店からの報告に基づく金融円滑化の状況は、定期的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対象業務主管部署を担当する金融円滑化管理責任者を通じて、取締役会へ報告しています。

#### ①定期報告（四半期毎）

貸出条件の変更の受付・対応状況

経営相談・経営改善支援状況

苦情相談の状況

#### ②随時報告

金融円滑化に係る重要事項

経営に重大な影響を与える事項

顧客の利益が著しく阻害される事案

## 4. モニタリング態勢

### (1) モニタリング体制

金融円滑化管理統括責任者は、対象業務主管部署を担当する金融円滑化管理責任者と連携して、当行全体における金融円滑化の状況に関する報告を求める方法、実地調査を行う方法等の策定を対象業務主管部署の金融円滑化管理担当者に指示し、継続的なモニタリング体制の整備に努めています。

### (2) モニタリング方法

対象業務主管部署を担当する金融円滑化管理担当者は、金融円滑化への対処について、その適切性および十分性の確保に係る実態把握と関係法令等の遵守状況確認のため、継続的にモニタリングを実施しています。対象業務主管部署におけるモニタリング手法等は以下の通りです。

①融資部は、貸出条件の変更等が予定日に遅延なく実行されていることを確認すると共に、案件登録の適切性の確認および案件の期日管理状況等を確認する。

②個人営業部は、貸出条件の変更等が予定日に遅延なく実行されていることを確認する。

### (3) 実地調査

融資部、個人営業部は、必要に応じて随時、営業店臨店を行い、各営業店や出張所における金融円滑化の適切性および十分性を確認しています。

(4) モニタリングの結果報告

モニタリングを実施する対象業務主管部署は、モニタリングの結果を3ヶ月毎に金融円滑化PTに報告し、必要に応じて改善策等の協議を行っています。

当該協議の内容等を踏まえて、各対象業務主管部署は取締役会等へ報告しています。

5. 金融円滑化態勢の維持

当行では、顧客に満足していただけ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。

以上

# 金融円滑化体制図

