

## 金融円滑化に関する基本方針

### 1. ご相談・お申込みに対する真摯な対応

新規のお借り入れおよび返済条件の変更等にかかるご相談・お申込みをお受けした場合には、当該ご相談等に真摯に対応すると共に、ご相談等を頂いた案件の進捗について適切な管理を行います。

### 2. 適切な審査の実施

新規のお借り入れおよび返済条件の変更等にかかるお申込みにあたり、決算書等、財務の表面上の数値のみで機械的・画一的な判断は行いません。

特に中小企業者等のお客様の審査については、担保・保証に過度に依存することなく、経営実態をきめ細かく把握した上で、お客様の事業の成長性、特性（技術力、販売力、経営者の資質等）などを十分に考慮した、適切な審査を行います。

また、住宅ローンご利用のお客様については、将来にわたる無理のない返済に向けて、お客様の収入状況や資産状況をきめ細かく把握した上で審査を行います。

### 3. 「経営者保証に関するガイドライン」を尊重した適切な対応

融資に係る経営者保証に関しましては、経営者保証に関するガイドラインを尊重し、経営者保証に依存しない融資を促進し、既存の保証契約の適切な見直し、保証債務の整理にあたり適切な対応を行います。

### 4. 中小企業者等のお客様からのお申込みへの適切な対応

返済条件の変更等にかかるご相談・お申込みをお受けした場合には、お客様の事業の改善の可能性等を十分に考慮のうえ、可能な限りお客様のご要望に沿った返済条件の変更を行うなど適切な対応を行います。

### 5. 住宅ローンご利用のお客様からのお申込みへの適切な対応

返済条件の変更等にかかるご相談・お申込みをお受けした場合には、お客様の資産や収入の状況等を勘案のうえ、可能な限りお客様のご要望に沿った、無理のない返済条件への変更を行うなど適切な対応を行います。

### 6. 他の金融機関等との緊密な連携

返済条件の変更等や事業再生 ADR 手続のお申込みを受付けた場合は、お客様の同意を得たうえで、関係する他の金融機関、住宅金融支援機構、信用保証協会等の関係機関と緊密に連携を図り、お借り入れ返済に係る負担の軽減に向けた措置を取るよう努めます。

### 7. お客様への適切かつ十分な説明の徹底

- (1) お借り入れに関連する各種の契約を締結するにあたり、お客様の理解を得るために、お客様の知識、経験等をふまえ、適切かつ丁寧な説明を行います。

- (2) 返済条件の変更等にあたり、条件を付す場合は、その内容を可能な限り速やかにお客様に提示のうえ十分に説明を行います。
- (3) 新規のお借り入れおよび返済条件の変更等にかかるご要望に添えない場合には、その理由について可能な限り具体的かつ丁寧な説明を行います。
8. お客様からのご意見・ご要望および苦情への迅速かつ適切な対応  
返済条件の変更等にかかるご相談・お申込みに関して、お客様からのご意見・ご要望および苦情については、全て記録・保存するとともに、迅速かつ適切な対応を行います。
9. 中小企業者等のお客様の事業再生手続きへの適切な対応  
事業再生ADR手続きや地域経済活性化支援機構、中小企業再生支援協議会等を通じた事業の再生手続きに関するご要請等をお受けした場合には、上記外部機関等と緊密に連携を図り、事業の改善、再生の見通し等を重視し、適切な対応を行います。
10. 中小企業者等のお客様の経営改善に向けた積極的な支援  
中小企業者等のお客様の経営改善に資する目的で、経営改善計画等の策定を支援するとともに、計画を策定した場合には、進捗状況の把握に努め必要に応じて助言等を行います。  
さらに、お客様への継続的な訪問等を通じ、経営実態に即した経営改善に向けた積極的な助言・支援を行います。
11. 中小企業者等のお客様の経営実態や成長性等を適切に見極めるための能力向上  
担保・保証に過度に依存することなく、お客様の経営実態をよりきめ細かく把握したうえで、お客様の事業の成長性、特性（技術力、販売力、経営者の資質等）などを適切に見極めることのできる行員の目利き能力の向上を図ります。
12. 金融仲介機能の発揮  
上記のほか、金融機関として、適切かつ積極的な金融仲介機能を十分に発揮し、円滑な資金の供給を行います。

## 附 則

平成 22 年 1 月 29 日制定  
平成 25 年 9 月 26 日改正  
平成 26 年 2 月 26 日改正  
(平成 26 年 2 月 1 日より適用)