

金融円滑化に関する取組方針について

スルガ銀行(社長兼CEO 岡野 光喜)は、「ライフアンドビジネスコンシェルジュとして、お客さまの〈夢をかたちに〉する、〈夢に日付を〉いれるお手伝い」を使命としております。地域の金融機関として「地域密着型金融推進計画」を策定し、「①ライフサイクルに応じた取引先企業の支援強化」、「②事業価値を見極める融資手法をはじめ中小企業に適した資金供給方法の徹底」、「③地域の情報集積を活用した持続可能な地域経済への貢献」について重点的に取組んでおります。今般、金融円滑化に関する基本方針を定め、代表取締役専務を委員長とする「金融円滑化委員会」を設置し、中小企業や個人事業主のお客さまならびに住宅ローンをご利用のお客さまのお借入れ条件の変更等のご相談・お申込みに真摯に迅速かつ適切に対応し、金融の円滑化への取組みを強化してまいります。

- ① 金融円滑化に関する基本方針について
- ② お借入れ条件の変更等のお申込みに対する対応状況を適切に把握する仕組みについて
- ③ お借入れ条件の変更等に係る苦情相談を適切に行うための対応について
- ④ 中小企業や個人事業主のお客さまの経営改善または事業再生等を適切に行うための仕組みについて

① 金融円滑化に関する基本方針について

1. 基本方針

当社は、中小企業や個人事業主のお客さまならびに住宅ローンをご利用のお客さまに対する金融の円滑化への取組みが金融機関として最も重要な役割の1つであると認識し、適切なリスク管理態勢の下、積極的に金融仲介機能を発揮してまいります。

- (1) お客さまからのお借入れ条件の変更等のご相談・お申込みにつきましては、お客さまのご要望を真摯にお伺いし、お借入れの返済に係る負担の軽減に取り組んでまいります。
- (2) お客さまからお借入れ条件の変更等のお申込みをお受けしたときには、お申込み内容を記録し、迅速な検討・回答ができるよう、進捗管理を行ってまいります。
- (3) お取引内容、お借入れ条件の変更等について、お客さまにご納得いただけるよう、詳しく、丁寧に、誠実な説明を行うよう努めてまいります。
- (4) お客さまからのお借入れ条件の変更等のご相談・お申込みに対するお問い合わせ、ご要望ならびに苦情等につきましては、適切かつ十分な取組みを行ってまいります。
- (5) 中小企業や個人事業主のお客さまに対する経営相談、経営改善支援等の実施ならびに住宅ローンをご利用のお客さまの将来にわたる無理のないご返済に向けた、きめ細かいご相談の受付を積極的に行ってまいります。
- (6) お借入れ条件の変更等を行ったことがある等の形式的な事象にとらわれることなく、適切な審査を行ってまいります。
- (7) 中小企業や個人事業主のお客さまの事業価値について、適切に判断するための能力の向上に努めてまいります。

2. 組織体制

- (1) 金融円滑化管理に関する担当取締役として、審査部管掌取締役を任命し、適正な金融円滑化管理態勢を整備・確立してまいります。
- (2) 金融円滑化管理責任者である審査部長は、金融円滑化の適切性を確保する必要がある業務の所在、種類ならびにその管理の方法を十分に理解し、金融円滑化に関する基本方針に則り、金融円滑化の適切性を確保してまいります。
- (3) 金融円滑化管理部門は、審査部に定め、金融円滑化管理責任者のもと、金融円滑化に係る手続き等に関し、対象となるお客さま、取引、商品の範囲、その管理の方法、確認すべき項目、手続きならびに判断基準等を明確に定め、金融円滑化に取り組んでまいります。
- (4) 金融円滑化に関する担当者として、各営業店の所属長を任命し、審査部と連携し、金融円滑化管理の実効性を確保してまいります。

② お借入れ条件の変更等のお申込みに対する対応状況を適切に把握する仕組みについて

当社は、お借入れ条件の変更等のお申込みに対する対応状況を適切に把握するため、次のとおり体制を整備し、お客さまからのご相談・お申込みに積極的に対応してまいります。

1. 受付窓口

(1) 住宅ローンをご利用のお客さま

営業店窓口にてお借入れ条件の変更等のご相談をいただける体制としております。

なお、ご来店に際しては当社ホームページ「ご来店仮予約機能」もご利用いただけます。

また、「インフォメーションセンター」ならびに「ホームローンデスク」では、お電話にてご返済のご相談をお受けしております。

(2) 中小企業ならびに個人事業主のお客さま

営業店窓口にてお借入れ条件の変更等のご相談をいただける体制としております。

なお、ご来店に際しては当社ホームページ「ご来店仮予約機能」もご利用いただけます。

2. 審査態勢

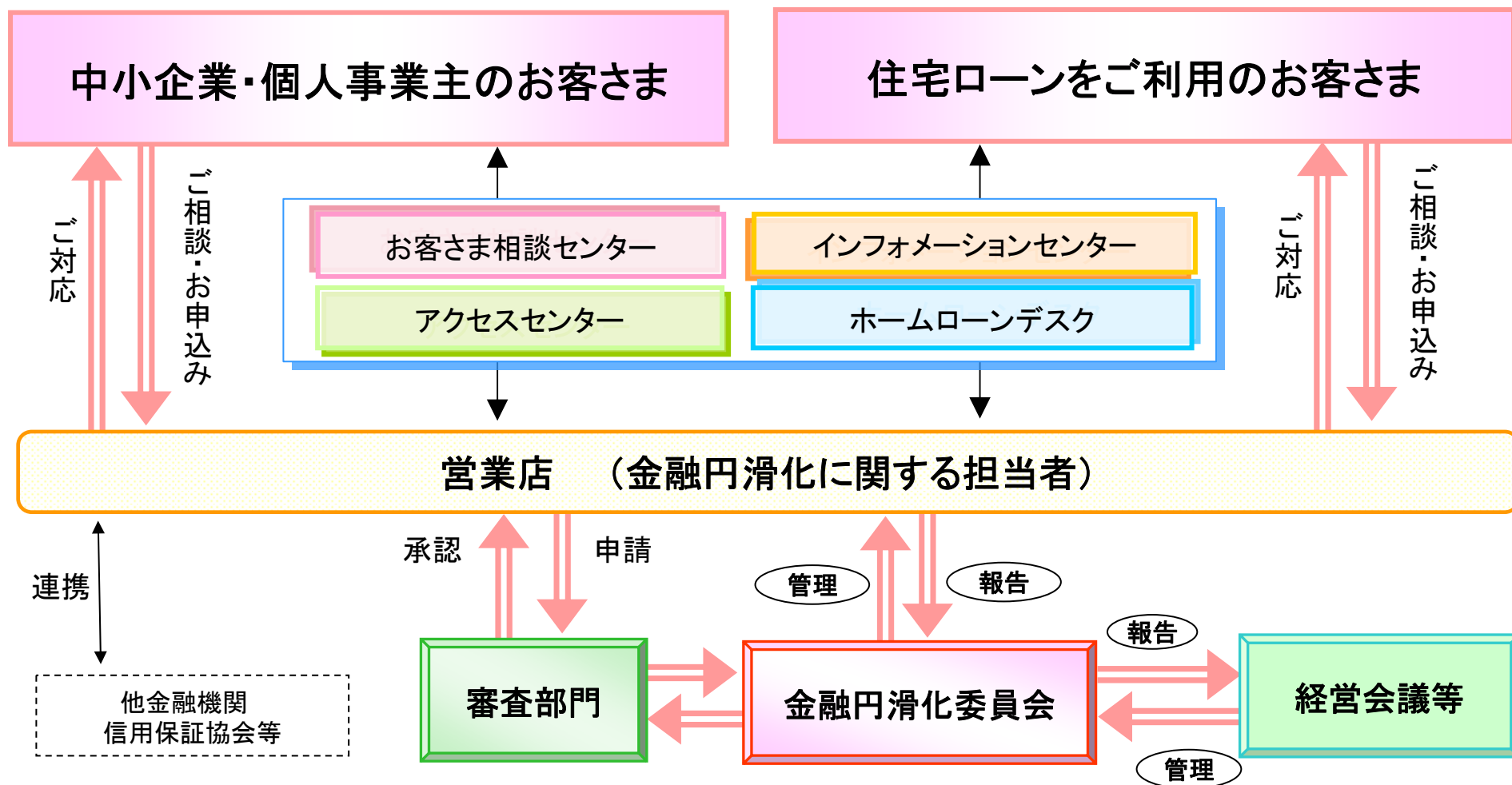
(1) お客さまからお借入れ条件の変更等のお申込みに関するご相談をお受けしたときには、真摯にお伺いし、迅速な検討・回答に努めてまいります。

- (2)お申込みに対し、機械的・画一的な判断を行うのではなく、お客さまの事情をきめ細かく把握した上で対応してまいります。
その際に、資料の作成を求めるなど、お客さまに過度の負担をおかけしないよう努めてまいります。
- (3)お借入れ条件の変更等を行ったことがある等の形式的な事象のみをもって、お申込みをお断りすること無く、適切な審査を行ってまいります。
- (4)お客さまが他の金融機関からお借入れをされているときには、お客さまから同意をいただいた上で、該当の金融機関と連携してお借入れの返済に係る負担の軽減に努めてまいります。

3. 状況の把握

- (1)お客さまからお借入れ条件の変更等のご相談・お申込みをお受けしたときは、その内容について記録ならびに保存を行い、お申込み等の状況を把握してまいります。
- (2)各営業店の担当者は、お借入れ条件の変更等のご相談・お申込みについて、所属長に報告してまいります。
- (3)各営業店の所属長は、ご相談・お申込みの状況を把握し、迅速な回答を行うために、担当者等を指導し、定期的に審査部へ報告してまいります。
- (4)審査部は、定期的にまたは必要に応じて随時、審査部長ならびに担当取締役を通じて、金融円滑化委員会および経営会議等に対し、金融円滑化に関する実施状況を報告してまいります。

＜お借入れ条件の変更等の申込みに対する対応状況を適切に把握する仕組みについて＞



③ お借入れ条件の変更等に係る苦情相談を適切に行うための対応について

当社は、「お客様の声」を経営に生かし、「お客様本位の経営」を追求しております。

お借入れ条件の変更等への対応につきましても、お客様にご納得いただける真摯な対応を行ってまいります。

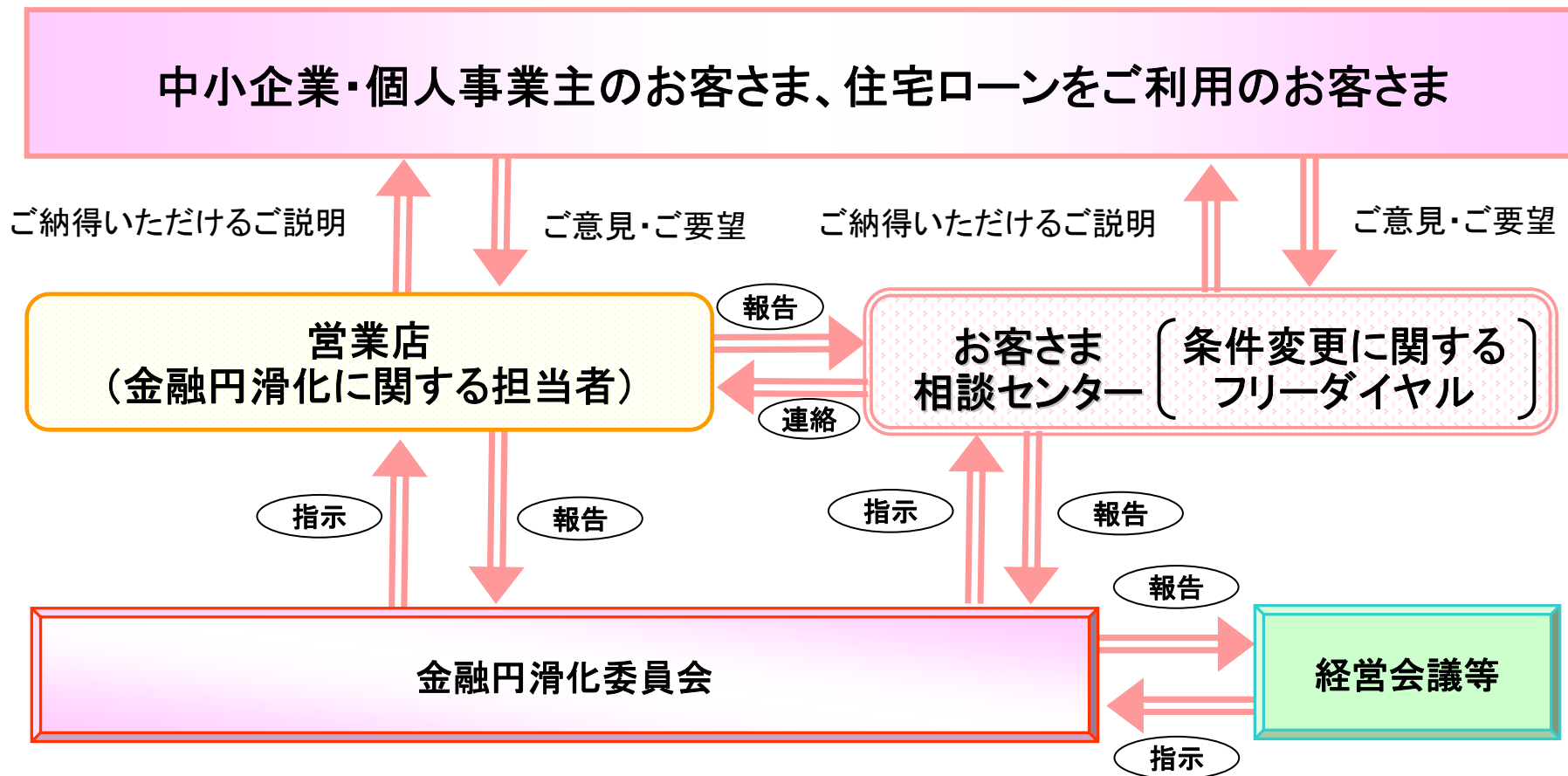
1. お客様へのご説明

- (1) お借入れ条件の変更等のお申込みにお応えできないときにはその理由を、具体的にかつ丁寧にご説明し、お客様にご納得いただけるよう努めてまいります。
- (2) 各営業店の所属長は、お申込みにお応えできなかった案件について、不適切な対応が行われていないか確認し、定期的に審査部へ報告してまいります。
- (3) 審査部は、営業店からのお申込みにお応えできなかった案件に関する報告を再度検証してまいります。

2. 苦情等の受け付け・相談

- (1) 各営業店においては、所属長が金融円滑化に関するお客様からの苦情相談に対応してまいります。
- (2) 本部においては、専用の「ご融資の条件変更等に関するご意見・ご要望窓口」を設置し、対応してまいります。
- (3) お客様からいただいた金融円滑化に関する苦情相談については、カスタマーサポート本部ならびに審査部が事実関係の確認と問題点の検証を行い、適切な金融円滑化の態勢を構築してまいります。
- (4) 苦情相談内容は、定期的にまたは必要に応じて随時、審査部長ならびに担当取締役を通じて、金融円滑化委員会ならびに経営会議等へ報告し、適正な金融円滑化管理態勢の整備・確立に努めてまいります。

＜お借入れ条件の変更等に係る苦情相談を適切に行うための対応について＞



④中小企業や個人事業主のお客さまの経営改善または事業再生等を適切に行うための仕組みについて

当社は、地域密着型金融推進計画に基づき、各種再生手法を活用した事業再生や各種セミナーの開催などによる経営相談ならびに経営改善支援に取り組んでおります。

中小企業金融円滑化法の趣旨を踏まえ、中小企業や個人事業主のお客さまに対する経営相談、経営改善支援等をさらに積極的に推進してまいります。

1. 経営改善等支援の体制

- (1)各営業店では、お客さまに対する経営相談・経営指導を行うとともにお客さまの経営改善支援等に積極的に取り組んでまいります。
- (2)審査部を中心とした各関係本部は、営業店をサポートし、間接的にもしくは直接的に中小企業のお客さまの経営改善または事業再生を支援してまいります。

2. 経営改善計画等の策定

- (1)お借入れ条件の変更等に際しては、経営改善計画等の策定に向けて真摯に議論し、お客さまの経営改善計画等の策定を積極的に支援してまいります。
- (2)経営改善計画等を策定したときには、当該経営改善計画等の進捗状況を適切に管理するとともに、お客さまに対して助言を行ってまいります。

<中小企業や個人事業主のお客さまの経営改善または事業再生等を適切に行うための仕組みについて>

