

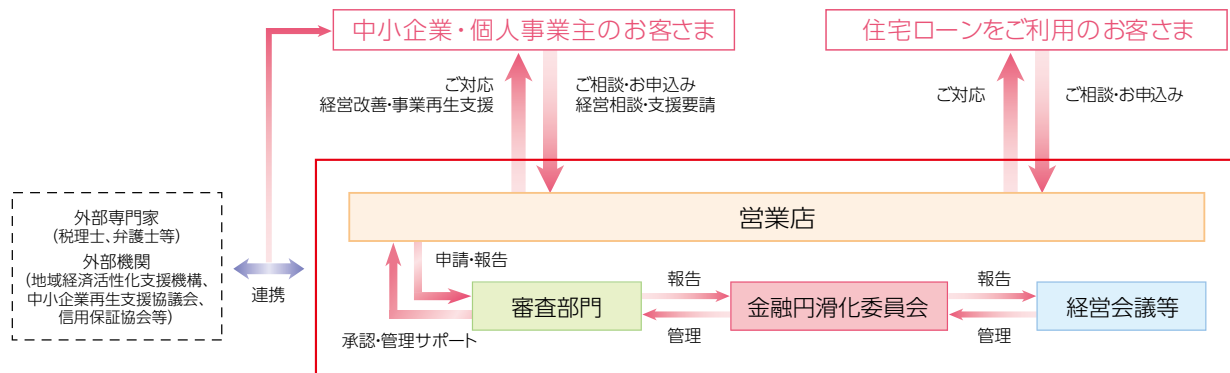
円滑な資金供給の取組み

金融円滑化に関する基本方針

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ひとつであると認識し、適切にリスク管理態勢の下、成長可能性を重視した円滑な資金供給を行ない、金融仲介機能を発揮してまいります。

1. お客さまからの新規のお借入れや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、円滑な資金供給や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. 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なってまいります。
3. お客さまから新規のお借入れや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、進捗管理を行なってまいります。
4. 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、誠実な説明を行なうよう努めてまいります。
5. お客さまからの新規のお借入れや借入れ条件の変更等のご相談・お申込みに対するお問合わせ、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なってまいります。
6. お借入れ条件の変更等を行な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、適切な審査を行なってまいります。
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。
8. お客さまからの経営者保証に関するご相談等につきましては、「経営者保証に関するガイドライン」に基づき、適切かつ真摯に取り組んでまいります。

新規のお借入れや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、
中小企業の経営支援に関する態勢整備



1. 中小企業の経営支援に関する取組状況 (支援内容、外部専門家・外部機関等との連携、取組事例等)

イ. 創業・新規事業開拓の支援

- (1) 各種セミナー等開催による情報提供、情報発信
「スルガ・マネジメントセミナー」の開催
JQAセミナー (経営品質研究会) の開催
「スルガビジネススクールMBA講座 2015」の開催

ロ. 成長段階における支援

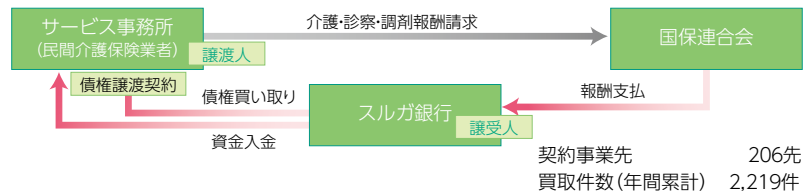
不動産担保・個人保証に過度に依存しない融資の取組み

(1) ビジネスアップローン(プロパーローン)の取組み

	ビジネスアップタームローン	ビジネスアップOD
ご利用用途	運転資金・設備資金	運転資金
ご融資形式	証書貸付	当座貸越
ご利用限度額	2,000万円まで	1,000万円まで
ご融資期間	8年以内	1年ごとの継続
担保・保証人	原則不要	原則不要

(2) 介護・診療・調剤報酬債権の買い取りサービス(ファクタリング)の取組み

ファクタリングイメージ図



ハ. 経営改善・事業再生・業種転換等の支援

(1) 返済条件変更のご相談受付・ご対応(平成27年度実績)

- ① 中小企業等のお客さま 2,457件
- ② 住宅ローンのお客さま 463件

(2) 多様な手法を用いた事業再生支援

- ① 再生計画の策定による支援
- ② プリパッケージ型事業再生等の活用
- ③ 中小企業再生支援協議会等の活用
- ④ 事業引継ぎ支援センターの活用
- ⑤ DIPファイナンス等の活用
- ⑥ 地域経済活性化支援機構の活用
- ⑦ 経営改善支援センターの活用ならびに外部専門家の派遣

2. 地域の活性化に関する取組状況

取組事例	具体的内容
「静岡県ファルマバレープロジェクト」への積極的参加	「富士山産産学官金連携フォーラム2016」へのブース出展
「サンフロント21懇話会」の活動支援	懇話会内の研究組織「TESS」の研究者として、平成27年度の活動計画策定・運営に関する
地方公共団体との連携	地方創生の推進に関し、静岡県内の3市と協定を締結

「経営者保証に関するガイドライン」への取組状況

お客さまからの経営者保証に関するご相談等につきましては、「経営者保証ガイドライン」に基づく適切な対応に努めております。

項目	平成27年度実績	(ご参考)
1. 新規に無保証で融資した件数	6,759件	新規融資件数 9,284件
2. 保証契約を解除した件数	15件	新規融資に占める経営者保証に依存しない融資の割合 72.80%

金融ADR制度(金融分野における裁判外紛争解決制度)

当社は、「お客さまの声」を経営に生かし、「お客さま本位の経営」を追求しております。平成22年10月より金融ADR制度がスタートしたことに伴い、以下の機関を指定紛争解決機関とし、公正中立な立場でお客さまの問題解決に取り組む仕組みをご提供しております。

指定紛争解決機関	連絡先
一般社団法人全国銀行協会	全国銀行協会相談室 0570-017109 または 03-5252-3772
一般社団法人信託協会	信託相談所 【一般電話】0120-817335 【携帯電話・PHS】03-6206-3988
特定非営利活動法人 証券・金融商品あっせん相談センター	0120-64-5005