

金融円滑化への取組みについて

当行は、地域金融機関として積極的かつ適正な資金仲介機能を発揮し、金融の円滑化に取り組んでいます。

▶ お客様からの新規融資や条件変更の相談・申込み等の窓口

お客様からの新規融資や条件変更の相談・申込み等について、営業店をはじめ事業性資金は法人ビジネスセンター（電話受付）、個人ローンは住宅センター、個人プラザかぎんWELLでもお受けしています。

▶ 金融円滑化に係る苦情受付について

苦情受付の専用窓口を、営業戦略部お客様サービス室に設置しています。また、営業店で受付けた苦情は、営業戦略部お客様サービス室へ報告します。営業戦略部お客様サービス室は、受付けた苦情の内容や対応状況等の適切性を確認するとともに必要に応じて営業店と一体となって対応する体制となっています。

▶ 経営相談・経営指導及び経営改善支援への対応

お客様からの要請に基づく経営相談・経営指導及び経営改善支援について、十分なコミュニケーションによる相互理解に努め、営業利益改善支援活動の充実を図る体制を整備しています。また、外部機関とも連携を強化することで、適切かつ十分な支援を行います。

《営業店》

営業店は、お客様と十分なコミュニケーションをとり、企業審査の充実に努め、営業利益改善支援活動を実践します。また、必要に応じて、審査部・営業支援部等の本部所管部に要請を行い、営業利益改善支援活動の実効性を高めます。

《本 部》

本部所管部は、営業店の要請に基づき、また主体的に営業店のサポートを行い、必要に応じて外部機関とも積極的に連携することで、営業利益改善支援活動の実効性を高めます。

《具体的な取組み内容》

- 財務諸表による定量的な分析に加え、継続的な企業訪問等を通じて、企業の技術力・販売力などの定性的な分析を実施し、経営実態の十分な把握を行います。
- ビジスマッチングやM&Aに関する情報等、当行の情報生産機能やネットワークを積極的に活用し、また外部機関とも緊密に連携することで、きめ細かな経営相談、経営指導、経営改善計画の策定支援を行います。
- ライフサイクルにおける「創業」、「新事業展開」、「経営改善」、「事業再生」、「事業承継」等の各段階に応じて、「各種保証制度やABLの活用などによる適切な資金供給」、「中小企業再生支援協議会や特定認証ADR機関等外部機関との連携による事業再生」などきめ細かい支援を行います。
- 経営改善計画の進捗状況を適切に把握し、計画の見直しを助言するなど、計画達成に向けた積極的な働きかけを行います。

▶ 行内の金融円滑化管理体制

- 当行全体の金融円滑化管理の統括として、融資企画部担当役員を統括責任者とし、融資企画部長を部長とする金融円滑化管理部会（以下、管理部会）を設置しています。
- 管理部会は、金融円滑化に関係する本部8部の部長、主任調査役及びグループ会社3社の担当者で構成し、監査部検査役をオブザーバーとしています。
- 管理部会では、金融円滑化に係る営業店及び本部所管部の対応状況・管理状況をモニタリングするとともに、具体的な対応策を協議・検討します。
- なお、管理部会で協議した内容については、リスク管理委員会を経て取締役会に報告する体制としています。
- 管理部会の所管部長及び営業店長は、管理責任者として部下行員への指導・監督ならびに相談・対応の管理・監督を担います。なお、営業店・本部所管部では、お客様からの新規融資や条件変更の相談・申込み内容、対応状況（謝絶を含む）、要望及び苦情対応をより具体的に記録し、7年間保存します。
- 監査部は、営業店・本部所管部における金融円滑化管理の適切性を検証します。