

金融円滑化に向けた取組みについて

長野銀行(頭取 田中 誠二)では、銀行業務の社会的責任にかんがみ、中小企業および住宅資金をお借入のお客さまへの円滑な資金供給を金融機関の最も重要な役割の一つであると位置付けております。

「中小企業者等に対する金融の円滑化を図るための臨時措置に関する法律」の成立に伴い、法律の趣旨を踏まえ、以下のとおり「金融円滑化に関する方針」を定めるとともに、「態勢の整備」を図りましたのでお知らせいたします。

1 【金融円滑化に関する方針】

1. 当行は、お客さまから新規融資・貸出条件の変更のご相談・お申込みを受けた場合は、真摯に対応し、お客さまの事業の状況、財産の状況および収入の状況等を十分検討し、可能な限りお客さまのご希望に沿うよう努力致します。
2. 当行は、お客さまからの新規融資・貸出条件の変更のお申込みに対し、過去の貸出条件の変更等の履歴に拘らず、ご相談に応じ適切な審査を行います。
3. 当行は、お取引先企業から要請があった場合は、経営改善計画の策定をご支援いたします。また、経営改善計画の進捗状況を確認させていただくとともに、必要な経営指導・助言を行います。
4. 他金融機関等からも借入れを行っているお客さまから貸出条件変更のお申込みがあった場合は、守秘義務に留意しつつ、お客様の同意を前提に、金融機関間で相互に情報の確認を行うなど、緊密な連携を図るよう努めます。
5. お客さまからの新規融資・貸出条件の変更のお申込みに対して、やむを得ずお断りする場合は、その理由を可能な限り具体的かつ丁寧にご説明します。
6. お客さまから新規融資・貸出条件の変更等に関するご相談・ご要望・苦情を受けた場合は、真摯に受け止め、適切かつ十分に対応するとともに、たゆまぬ改善に努めます。

## 2 【金融円滑化に向けた態勢の整備】

【新設した本部組織】(設置日:平成21年12月29日)

1. 金融円滑化委員会 委員長:田中誠二(頭取) 委員:本部関連部長
  - ・ 主な業務内容 : 金融円滑化に係る施策の企画立案・促進など
2. 金融円滑化推進チーム
  - 金融円滑化管理責任者:金子英雄(常務取締役融資統括部長)
  - 構成員:融資統括部内専門担当者ほか
  - ・ 主な業務内容 : 貸出条件の変更等のご相談に対する円滑な対応を行うための体制整備など、ご相談に迅速に対応するための営業店支援・条件変更等の対応状況の進捗把握
3. 金融円滑化に関する苦情相談窓口(専用窓口)
  - 相談窓口 : コンプライアンス部お客さま相談室
  - ・ 主な業務内容 : 貸出条件の変更等に係るお客さまからの苦情相談の直接対応
4. 上記の本部組織を新設することに加え、すべての営業店(出張所を除く)において「金融円滑化責任者」・「金融円滑化担当者」を任命し、本部と各営業店との連携を密に図るとともに、迅速かつ的確、丁寧な対応を行ってまいります。

## 3 【貸出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ための体制】

1. 各営業店は、お客さまから貸出条件の変更等のお申込みがあった場合は、もれなく記録し、進捗状況を管理致します。(ローンプラザでは、住宅資金に関する貸出条件の変更等のお申込みを受け付けます。この場合は、お取引の営業店に取り次ぎいたします。)お申込みの受付においては、ご希望される貸出条件の変更等の内容、お申込みに至る経緯、他行を含めたお借入れの状況等をお伺いします。
2. 営業店担当者は、各自が受け付けた貸出条件の変更等のお申込みおよびその検討の進捗状況について、随時、金融円滑化責任者に報告します。
3. 各営業店の金融円滑化責任者は、貸出条件の変更等の申込みがもれなく記録されているかを点検します。
4. 各営業店の金融円滑化責任者は、案件の進捗状況を点検し、長期化することによりお客さまに迷惑がからないよう、担当者を指導します。
5. 各営業店の金融円滑化責任者は、定期的に、貸出条件の変更等のお申込み、応諾、謝絶および検討の進捗状況を取りまとめ、金融円滑化推進チームに報告します。
6. 金融円滑化推進チームは、各営業店からの報告を取りまとめ、定期的に、金融円滑化委員会を通じて、取締役会等に報告します。
7. 取締役会等は報告の内容を検証し、必要に応じて、体制の見直し等を含め、金融円滑化委員会に指示する体制とします。

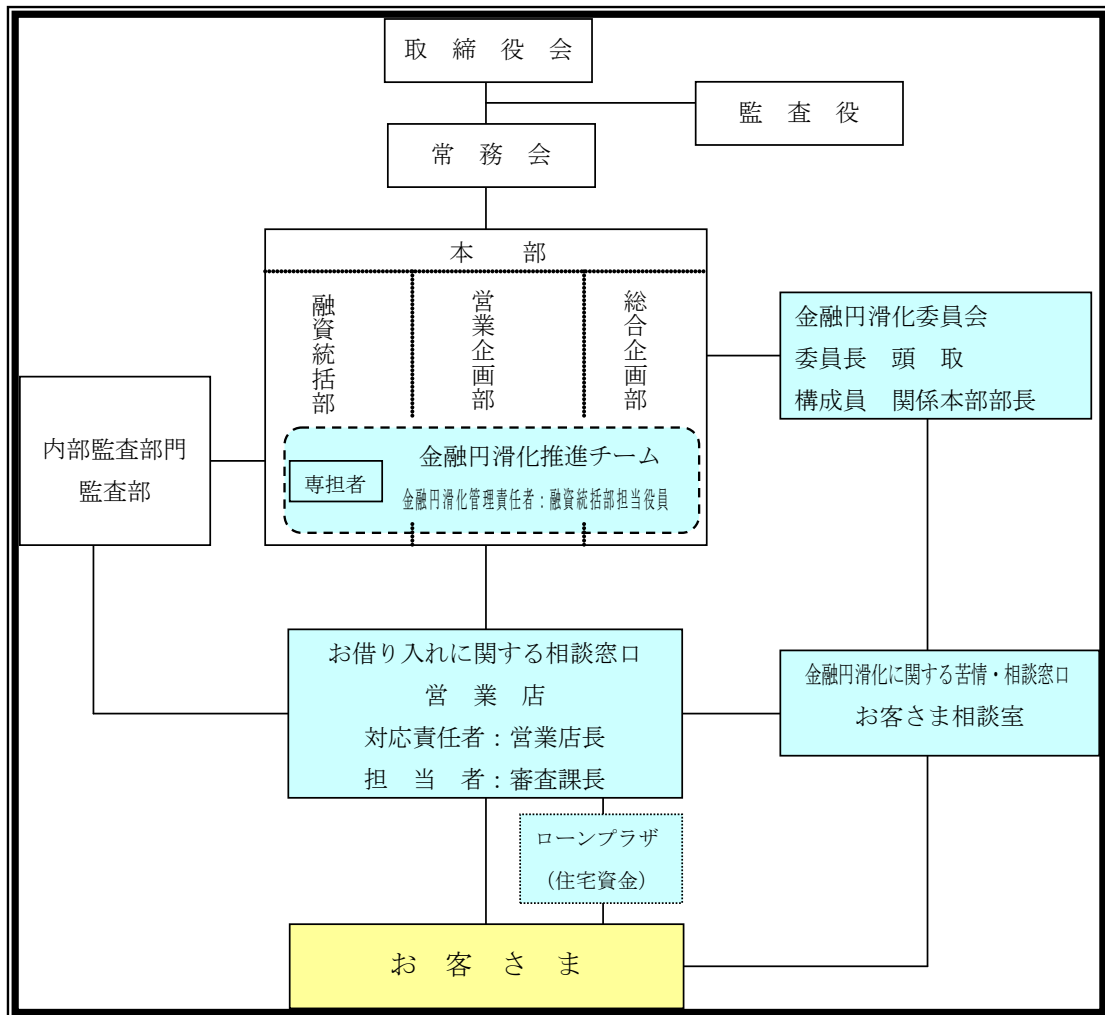
#### 4 【中小企業者の事業についての改善又は再生のための支援を適切に行うための体制】

1. 中小企業のお客さまの経営改善計画の策定・実践を支援してまいります。また、継続的に、中小企業のお客さまの経営改善計画の進捗状況を確認・検証し、経営改善計画の見直しを助言、支援するなど、当行のコンサルティング機能を発揮し、きめ細かな対応を行います。
2. 企業再生支援機構、事業再生ADR解決事業者、中小企業再生支援協議会などの外部機関と連携し、様々な再生手法の中から最適な再生手法を活用し、中小企業のお客さまの再生に取り組んでまいります。
3. 「金融円滑化推進チーム」を中心として経営改善支援に関する営業店の指導、監督を強化してまいります。ご相談の内容によっては、専門的な部署である融資統括部経営支援担当が直接お客さまと面談させていただき、経営改善への支援を行います。
4. 取締役会等は中小企業者の事業についての改善又は再生のための支援状況を検証し、必要に応じて、金融円滑化委員会を通じて指示を与える体制とします。
5. お客様からの相談に対応できるよう、行員に対する行内研修等を強化し、行員の資質（目利き能力）向上に努めてまいります。

#### 5 【貸出条件の変更等に係る苦情相談を適切に行うための体制】

1. 各営業店の金融円滑化責任者・担当者が、貸出条件の変更等に係るお客さまからの苦情相談に対応してまいります。また、本部においては、コンプライアンス部お客さま相談室に「金融円滑化苦情相談窓口」を新たに設置し、貸出条件の変更等に係るお客さまからの苦情相談に直接対応してまいります。
2. 各営業店の金融円滑化責任者・担当者は、お客さまから貸出条件の変更等に係る苦情相談を受け付けた場合は、その内容を記録し、コンプライアンス部お客さま相談室に報告します。
3. お申し出があった苦情・相談については、その内容を記録・保存してまいります。
4. 金融円滑化委員会は、コンプライアンス部お客さま相談室から貸出条件の変更等に係るお客さまからの苦情相談の状況について定期的に報告を受け、関連各部と協力して問題の解決に努めるとともに、各営業店の金融円滑化責任者を通じて営業店を指導・監督します。
5. 金融円滑化委員会は、苦情相談事案の分析、再発防止策の検討を行い、苦情相談事案の状況とともに取締役会等に報告します。
6. 取締役会等は、再発防止策等が十分であるかを検証し、必要に応じて、体制の見直し等を含め、金融円滑化委員会に指示する体制とします。

6【金融円滑化組織体制図】



以上