

金融円滑化基本方針

高知銀行（以下、「当行」という。）は、「地域の皆さまとともに歩み、地域とともに発展する銀行」を基本理念として、地域における円滑な金融仲介機能の発揮を経営の最重要課題と位置付けて、地域金融の円滑化と信頼される金融商品の提供に積極的に努めてまいりました。

平成15年に融資統括部に経営改善支援チーム（現「融資統括部企業支援グループ」）を設置し、お客さまの経営改善、事業再生の支援への取組みを強化したほか、事業再生ファンドへの出資等も行ってきました。また、「地域密着型金融推進計画」を策定し、ライフサイクルに応じた取引先企業の支援の一層の強化、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手法の徹底、地域の情報収集を活用した持続可能な地域経済への貢献を3つの柱として、これまでに、渉外行員一人一社による経営改善支援の取組みや、商用車担保ローン・診療報酬債権担保融資・農業者専用ローン等、不動産担保や個人保証に過度に依存しない融資手法の開拓、商談会開催によるビジネス・マッチングへの取組み等、地域密着型金融に積極的に取り組んでまいりました。

当行は、厳しい環境が続く地域経済においても、中小規模事業者等に対する円滑な資金供給を一層推進していくために、国の資本参加を受けて自己資本を増強いたしました。これを機に、営業態勢の再構築を行い、今まで以上に本部・営業店が一体となってお客さまとのリレーションを強化し、動産担保融資等の活用等により中小規模事業者等の資金ニーズに迅速・適切に対応するとともに、経営改善支援や事業再生等の取組みを強化してまいります。

このように、地域金融の円滑化に対して積極的に取り組んできたところですが、今般、新たに本店内に「金融円滑化対応室」を設置して、金融円滑化への取組みについて組織横断的に管理するとともに、各営業店に「金融円滑化相談窓口」を設置し「金融円滑化責任者」を配置いたしました。今後、地域におけるこれまでの金融円滑化への取組みをさらに強化してまいります。

この新たな態勢のもとで、金融円滑化管理担当取締役は、金融円滑化管理全般を統括し、金融円滑化管理態勢の整備に努めてまいります。

ここに、当行は、「金融円滑化基本方針」を公表し、役職員がこれを遵守することによって、その実現に取り組んでまいります。

1. 基本方針

- (1)お客さまからの新規融資や借入条件の変更等の相談、申込みに対しては、お客さまの事業の特性およびその事業の状況や、財産および収入の状況などを勘案し、適切かつ迅速な審査を実施するとともに、真摯に対応し、申込みの受付から回答までの進捗管理を徹底してまいります。また、新規融資の申込みに対しても、借入条件の変更を行ったことがあるなど、形式的

な事象にとらわれることなく、お客さまの実態をきめ細かく把握するよう努め、審査を行ってまいります。

(2) お客さまの経営状況等を踏まえて、リレーションシップを大切にし、経営相談、経営指導、および経営改善に向けた取組みに対する適切な支援に努めてまいります。また、役職員はお客さまの事業価値の実態をきめ細かく把握し、適切に見極めるため、行内研修などにより、目利き能力向上に努めてまいります。

(3) お客さまからの借入条件の変更等の相談、申込みに対しては、これまでの取引関係やお客さまの知識、経験、および財産の状況を踏まえて、お客さまの理解と納得を得られる十分な説明を行います。とりわけ、申込みをお断りする場合には、お客さまにご納得いただけるよう、その理由を可能な限り迅速に誠意をもって、具体的かつ丁寧に説明するとともに、それらの内容について記録、保存いたします。

(4) 借入条件の変更等に関するお客さまからの問い合わせ、相談、および苦情等に対しては、迅速かつ真摯に対応するとともに、それらの内容について、記録、保存いたします。

2. 中小企業や個人事業主のお客さまに対する取組み方針

(1) お客さまから借入条件の変更等の申込みを受けた場合には、お客さまの事業の改善や再生の可能性等を十分に検討し、きめ細かく相談に応じてまいります。

(2) お客さまとのリレーションシップのもと、コンサルティング機能を積極的に発揮し、経営改善計画の策定や経営改善に向けた見直しを助言、支援するなど、きめ細かな対応を行ってまいります。

(3) 株式会社企業再生支援機構、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、お客さまの再生に取り組んでまいります。

(4) 株式会社企業再生支援機構から債権買取申込み等の要請があった場合には、適切に対応し、同意の求めがあった事業再生計画に基づく借入条件の変更等に対しても、可能な限り協力いたします。

(5) お客さまからの借入条件の変更等の申込み、事業再生ADR手続きの実施依頼の確認、株式会社企業再生支援機構からの債権買取申込み等にあた

って、他の金融機関や政府系金融機関、信用保証協会等、および中小企業再生支援協議会が関係している場合には、守秘義務に留意しつつ当該他の金融機関等と緊密な連携を図ってまいります。

3. 住宅資金借入をご利用のお客さまに対する取組み方針

(1) お客さまから借入金の返済に係る条件変更等のお申込みを受けた場合には、お客さまの財産および収入の状況、他の金融機関との取引状況等を勘案し、適切な条件変更等のきめ細かな対応に努めてまいります。

(2) お客さまから借入金の返済に係る条件変更等について、他の金融機関、独立行政法人住宅金融支援機構等が関係している場合には、守秘義務に留意しつつ当該他の金融機関等と緊密な連携を図ってまいります。

4. 体制整備の概要

お客さまの利便性の向上のため、新たに本店内のお客さまサービス部に「金融円滑化対応室」を設置するとともに、営業店においては、新たに「金融円滑化相談窓口」を設置し、営業店長を「金融円滑化責任者」として任命したほか、役席者を「相談担当者」として各店2名任命し、金融円滑化に関するお客さまからの苦情相談に対応する体制といたしました。お客さまサービス部の担当取締役は、金融円滑化管理担当取締役として、金融円滑化対応室からの報告を受け、必要に応じて金融円滑化対応室へ指示を行うなど、金融円滑化に積極的に関与してまいります。

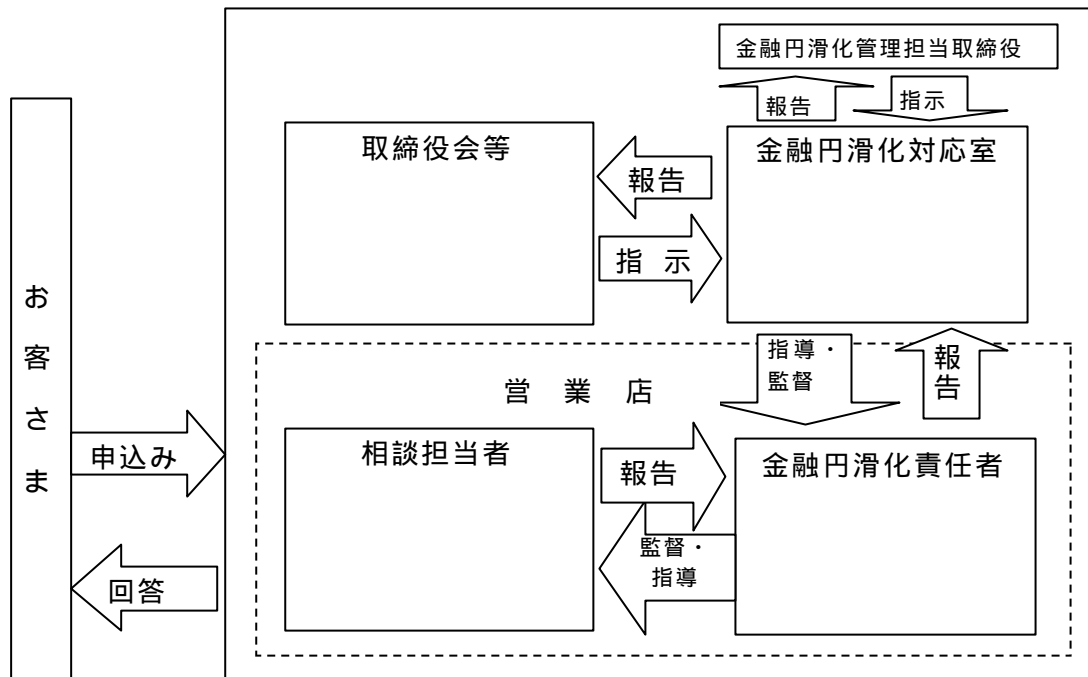
(1) 借入条件の変更等の対応状況を適切に把握するための体制の概要

お客さまから借入条件の変更等の申込みがあった場合は、もれなく記録し、案件進捗管理を開始いたします。お申込みの受付においては、希望される借入条件の変更等の内容、他行を含めたお借入れの状況等を詳しくおうかがいいたします。

営業店の担当者は、各自が受付けた借入条件の変更等の申込みの検討の進捗状況について、役席者、金融円滑化責任者にもれなく報告いたします。金融円滑化責任者は、借入条件の変更等の申込みがもれなく記入されているか、案件管理が適切に行われているかなど、進捗状況を毎日点検し、検討が迅速かつ適切に行われるよう役席者ならびに担当者を指導いたします。

金融円滑化対応室は、各営業店の借入条件の変更等の申込み、応諾、謝絶、および検討の進捗状況を取りまとめ、定期的に取り締役会等に報告いたします。

取締役会等は、報告の内容を検討し、必要に応じて、体制の見直しを含め、金融円滑化対応室に指示する体制といたします。



(2) 借入条件の変更等にかかる苦情相談を適切に行うための体制の概要

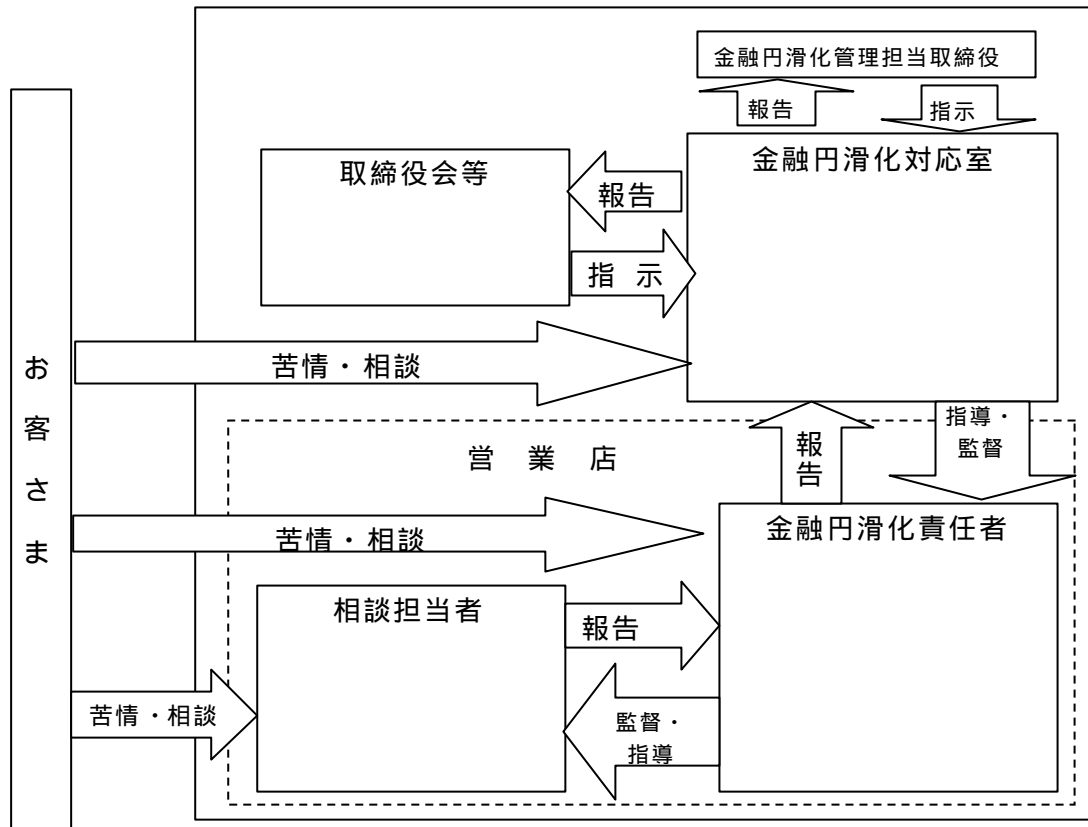
お客さまからの苦情相談をお受けするため、お客さまサービス部内に「お客さま相談室」を設置しておりましたが、金融円滑化法施行に伴い、新たに同部内に「金融円滑化対応室」を設置し、専用のフリーダイヤルで、金融円滑化に係る苦情相談を受付いたします。

各営業店においては、金融円滑化責任者等を配置し、苦情相談に対応するとともに、その内容を記録、保存いたします。

金融円滑化対応室は、お客さま相談室から借入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、金融円滑化責任者を通じて営業店を指導、監督いたします。

金融円滑化対応室は、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定期的に取り締り役員等に報告いたします。

取締役等は、再発防止策等が十分であることを検証し、必要に応じ体制の見直し等を含め、金融円滑化対応室に指示する体制といたします。



(3) 中小企業のお客さまの事業についての改善、または再生のための支援を適切に行うための体制の概要

事業に関する経営改善計画等を策定した場合には、その進捗状況の確認・検証を定期的に行い、経営改善の見直しを助言、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ってまいります。

経営改善支援のみでは改善が困難なお客さまについては、融資統括部「企業支援グループ」において、外部専門家（経営コンサルタント等）と連携し、計画策定にかかる支援を行うとともに、中小企業再生支援協議会等の外部機関の活用による事業再生支援に取り組んでまいります。

事業改善相談に対応するための実践的な行内研修を定期的に行い、お客さまからの相談に対応できるよう、行員の目利き向上に努めてまいります。

企業支援グループは、経営改善指導等の活動状況について、定期的に取り締役会等に報告いたします。

取締役会等は、企業支援グループの活動状況を検証し、必要に応じて、指示を与える体制といたします。