金融円滑化への取組み

当行は、地域金融の円滑化を最も重要な役割の一つと認識し、お客さまの資金ニーズや借入条件の変更等のご要望にきめ細やかにお応えできるよう「金融円滑化基本方針」を策定し、積極的に取組んでいます。

金融円滑化基本方針

(1) 当行は、金融円滑化を金融機関が果たすべき最も重要な役割の一つと認識し、その実現のために適切な管理態勢を整備・確立します。

(2) 当行は、お客さまからの新たな借入や借入条件の変更等の申込みに対する審査（借入条件の変更等を行った後の新たな借入等の申込みに対する審査を含む）を適切に行います。

(3) 当行は、お客さまからの新たな借入や借入条件の変更等の相談・申込みに対するお客さまへの説明を適切かつ十分に行います。

(4) 当行は、お客さまからの新たな借入や借入条件の変更等の申込みにお応えできない場合には、お客さまへの説明を可能な限り具体的かつ丁寧に行います。

(5) 当行は、お客さまからの新たな借入や借入条件の変更等の相談・申込みに対する問合せ・苦情相談等を受けた場合は、お客さまの声を真摯に受け止め、適切かつ十分に対応します。

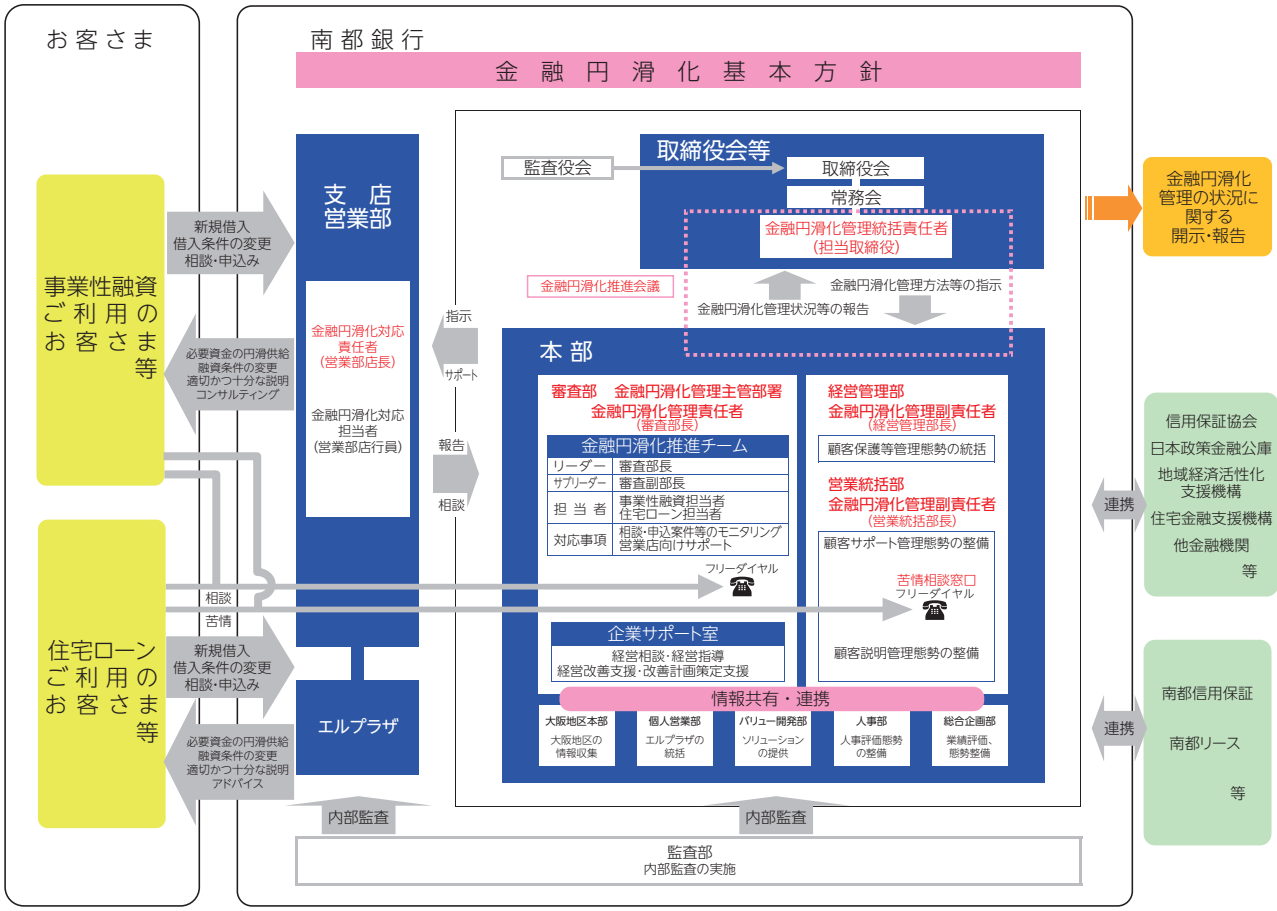
(6) 当行は、お客さまの事業価値等を適切に見極められるよう金融円滑化にかかわる役職員の能力向上に努めます。

(7) 当行は、お客さまに対する経営相談・経営指導および経営改善に向けた取組みに関する支援を適切に行うよう努めます。

(8) 当行は、その他、金融仲介機能を積極的に発揮するために必要であると判断した事項に対し適切に対応するよう努めます。

金融円滑化に向けた行内体制図

（平成25年7月1日現在）



金融円滑化に向けた行内態勢

当行では、「金融円滑化基本方針」に則り、金融円滑化に向けた行内態勢整備を行いました。

○取締役会等は、金融円滑化への取組状況に関する報告・調査結果等を踏まえ、本部・営業部店あてに具体的な改善策を指示する等、金融円滑化が有効に機能するよう適切に対応します。

○金融円滑化に関する取りまとめ部署を「審査部」とし、審査部長は「金融円滑化管理責任者」としてその任にあたります。

○審査部内に「金融円滑化推進チーム」を設置、事業性融資担当者、住宅ローン担当者を配し、お客さまからの相談・申込案件等の状況把握、営業部店向けのサポート等の役割を担います。

お客さまからの相談等を直接お聞きできるよう、フリーダイヤルを設置しております。(番号は本ページ下に掲載)

○審査部内に「企業サポート室」を置き、お客さまに対する経営相談・経営指導および経営改善に向けた取組みに関する支援、経営改善計画の策定支援を行います。

○金融円滑化に関するお客さまからの苦情等は「営業統括部」内の「営業店統括グループ」が窓口となり、関連部署と連携し、営業店等に対する指導・監督を行います。

お客さまからの苦情等を直接お聞きできるよう、フリーダイヤルを設置しております。(tel：0120-710-588)

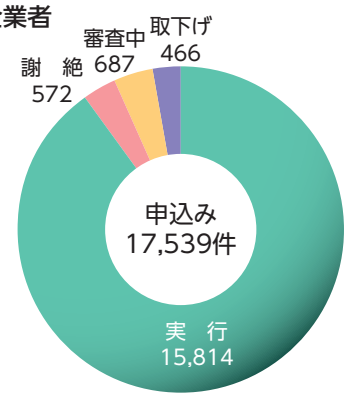
○各営業部店において、店長を「金融円滑化対応責任者」とし、お客さまからの新たな借入や借入条件の変更等の相談・申込みに対し、迅速・丁寧に対応します。

○お客さまからの借入条件の変更等の申込みについて、必要に応じ、他の金融機関や政府系金融機関、信用保証協会、住宅金融支援機構等と緊密な連携を図ります。

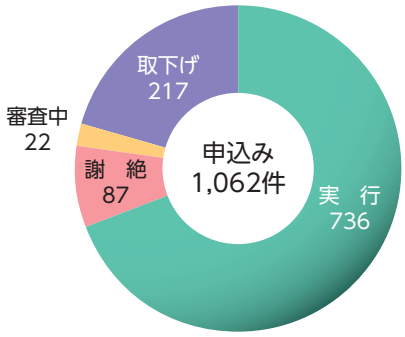
お客さまからのお申込みとその対応状況

中小企業金融円滑化法の施行日（平成21年12月4日）以降、期末日（平成25年3月31日）までの間に、お客さま（中小企業者および住宅資金借入者）から受け付けた借入条件変更等のお申込み件数と期末日時点の対応状況は以下のとおりです。

●中小企業者



●住宅資金借入者



※くわしくは、当行ホームページ（http://www.nantobank.co.jp/sonota/jisshi-jyokyo.htm）をご覧ください。

用語解説

申込み	借入条件の変更等を求める書面による意思の表示（もしくは口頭による意思表示を当行役職員が記録したもの）があった貸付債権の累計件数
実　行	「申込み」に対し借入条件の変更等を行った貸付債権の累計件数
謝　絶	条件変更等に応じられなかった貸付債権の累計件数（「審査中」等の理由により「申込み」の日から3か月を経過したものを含む）
審査中	「申込み」があったものの、いまだ「実行」、「謝絶」、「取下げ」に至っていない貸付債権の件数
取下げ	債務者の意思で「申込み」が撤回された貸付債権の累計件数

中小企業金融円滑化法の期限到来後の取組方針について

当行は、お客さまからの新たな借入や借入条件の変更等のご相談・お申込みに対し、コンサルティング機能を発揮しながら、円滑な金融仲介の役割が果たせるよう全力で取組んでいます。

中小企業金融円滑化法は平成25年3月に期限が到来しましたが、**この取組方針に何ら変わりはなく、引続き真摯に対応してまいります。**

ご相談専用フリーダイヤル 平日9:00～17:00	事業性融資のご相談専用	0120-710-545	住宅ローンのご相談専用	0120-710-546