

金融円滑化の実施に関する方針

中国銀行は、グループ経営理念のなかで「地域・お客さま・従業員と分かち合える豊かな未来を共創する」ことを掲げ、従来から地域における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づけ、お客さまの資金需要や返済条件の見直し等のご要望に対して積極的に取り組んでおります。

当行は、お客さまからのご相談等に、適切に対応するため「金融円滑化に関する基本方針」を制定しております。

金融円滑化に関する基本方針

【基本方針】

1. 私ども中国銀行（以下、「当行」といいます）は、お客さまへの円滑な金融仲介機能の発揮を金融機関の最も重要な役割の一つであると位置づけ、健全かつ適切な運営管理態勢の下、積極的な金融仲介機能を十全に発揮することを組織全体に周知し実行するため、金融円滑化に関する基本方針として本方針を定めます。
2. 当行は、お客さまからの新規の借入や返済条件の変更等の相談・申込みをお受けした場合には、お客さまの知識、経験、財産の状況、これまでの取引関係等を踏まえて丁寧な説明を行い、お客さまの理解と納得を得られるよう努めてまいります。やむをえず申込みをお断りする場合には、その理由を可能な限り具体的かつ丁寧に説明を行ってまいります。
3. 当行は、お客さまからの新規の借入や返済条件の変更等の相談・申込みをお受けした場合には、できる限り柔軟に要望にお応えするよう真摯に対応するとともに、相談・申込みをいただいた案件に迅速に対応すべく進みぐあいについて適切な管理を行ってまいります。
4. 当行は、お客さまからの新規の借入や返済条件の変更等の申込み等にかかる問い合わせ、相談、要望および苦情等をいただいた場合には、迅速かつ適切な対応を行ってまいります。
5. 当行は、担保および保証に過度に依存することなく、お客さまの技術力や成長性、事業の採算性や将来性を適切に見極める能力の向上を図るべく、役職員に対して研修・教育等を行ってまいります。

【中小企業者のお客さま】

6. 当行は、お客さまからの新規の借入や返済条件の変更等の相談・申込みをお受けした場合には、機械的・画一的に融資判断を行うことなく、お客さまの事情をきめ細かく把握したうえで審査を行ってまいります。また、担保や保証に過度に依存することなく、お客さまの技術力・成長性や事業そのものの採算性・将来性等、実態を十分把握したうえで審査を行うとともに、経営者保証の受入れや既存の保証契約の見直し、保証債務の整理等にあたっては、「経営者保証に関するガイドライン」に基づき、適切に対応してまいります。

返済条件の変更等を行った後に、新たな借入の申込みをお受けした場合も、同様に対応してまいります。

7. 当行は、お客さまとのリレーションシップによる相互理解に努め、お客さまの経営実態に応じて、経営改善に向けた積極的な支援を行ってまいります。特にお客さまから依頼がある場合には、事業に関する経営全般のニーズに則した最適なソリューションを織り込んだ改善計画の策定を支援するとともに、計画の進みぐあいについて確認させていただき、必要に応じて助言等を行うなど、きめ細かな対応を行い、積極的なコンサルティング機能の発揮に努めてまいります。
8. 当行は、お客さまから事業再生ADR（注）や株式会社地域経済活性化支援機構を通じた事業の再生手続に関する要請等をお受けした場合には、事業の改善、再生の見通し等を重視し、可能な限り適切な対応を行ってまいります。

（注）民間の第三者機関が債権者の間の調整役となり再建計画をまとめる制度で、産業活力の再生および産業活動の革新に関する特別措置法第2条第25項に規定する特定認証紛争解決手続をいいます。

9. 当行は、お客さまからの返済条件の変更等の申込みをお受けし、お客さまが他の金融機関、信用保証協会および中小企業活性化協議会等との取引がある場合には、お客さまの同意をいただいたうえで、その関係機関と緊密な連携を行ってまいります。

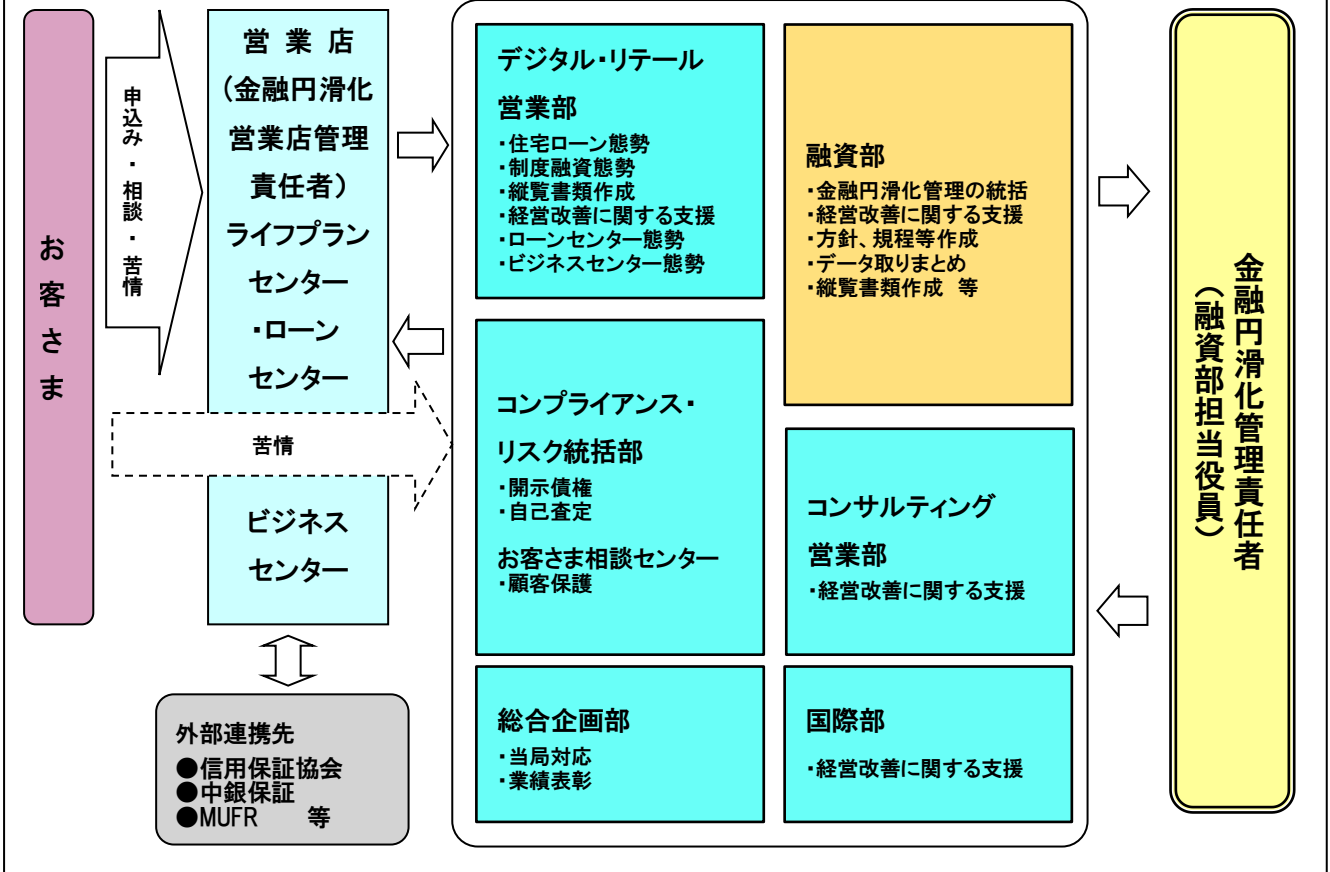
【住宅ローンを利用のお客さま】

10. 当行は、住宅ローンを利用のお客さまから返済条件の変更等をお受けした場合には、お客さまの財産や収入等の状況を踏まえ、お客さまの将来にわたり無理のない返済に向けて、最大限の対応ができるよう審査を行ってまいります。
11. 当行は、お客さまからの返済条件の変更等の申込みをお受けし、お客さまが他の金融機関および住宅金融支援機構等との取引がある場合には、お客さまの同意をいただいたうえで、その関係機関と緊密な連携を行ってまいります。

【態勢整備】

- 1 2. 当行は、この基本方針に則り、金融円滑化に必要な運営・管理を目的として、金融円滑化管理責任者を設置いたします。
- 1 3. 金融円滑化管理責任者は、金融円滑化関係部署から金融円滑化への取組状況の報告を受け、その有効性を検証し、必要に応じて改善を指示してまいります。
- 1 4. 当行は、金融円滑化への取組みを実効性あるものとするために、組織体制を整備するとともに、内部管理規程を制定いたします。また、今後も継続的に必要な措置を適時適切に実施してまいります。

金融円滑化管理体制



借入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ための体制

中国銀行は、お客さまからの借入条件の変更等（以下、条件変更等）の申込みに対する対応状況を適切に把握するため、以下のとおり体制を整備しております。

1. 受付体制の整備

(1) 営業店窓口について

お客さまからの条件変更等の申込みに迅速かつ的確にお応えするため、国内の全営業店に「ご返済相談窓口」を設置し、窓口体制を強化しております。

(2) ちゅうぎんビジネスセンターについて

「ちゅうぎんビジネスセンター」では、中小企業・個人事業主のお客さま専用のサポートセンターとして、条件変更等の申込みを電話で受け付けております。

(3) ライフプランセンター・ローンセンターについて

「ライフプランセンター・ローンセンター」では土曜日・日曜日・祝日も営業し、住宅ローンをご利用のお客さまからの条件変更等の申込みを受け付けております。また、お気軽にご相談いただけるよう専用のフリーダイヤルを設置しております。

2. 営業店における管理体制の整備

(1) 進捗管理について

お客さまから条件変更等の申込みがあった場合は、申込み内容を必ず記録・保管し、進捗管理を行います。申込みを受け付けた後は、速やかに審査に必要な書類の提出を受け、協議を行います。

(2) 金融円滑化営業店管理責任者の配置

営業店における金融円滑化の取組状況等を適切に把握するために、国内の全営業店の営業店長を金融円滑化営業店管理責任者として配置しております。金融円滑化営業店管理責任者は各営業店における金融円滑化に関する基本方針等の周知、徹底、教育等を行うとともに、金融円滑化に関する基本方針を踏まえた業務の運営・管理を行います。

(3) 本部への報告について

金融円滑化営業店管理責任者は、営業店における対応状況を的確に把握・分析し、店内体制の見直しを行うとともに、適時適切に業務所管部署へ報告します。条件変更等の申込みを謝絶する、あるいはお客さまからの取下げの依頼がある場合について

も、具体的な会話内容を記録・保管し、業務所管部署へ報告することとしております。

3. 本部における管理体制の整備

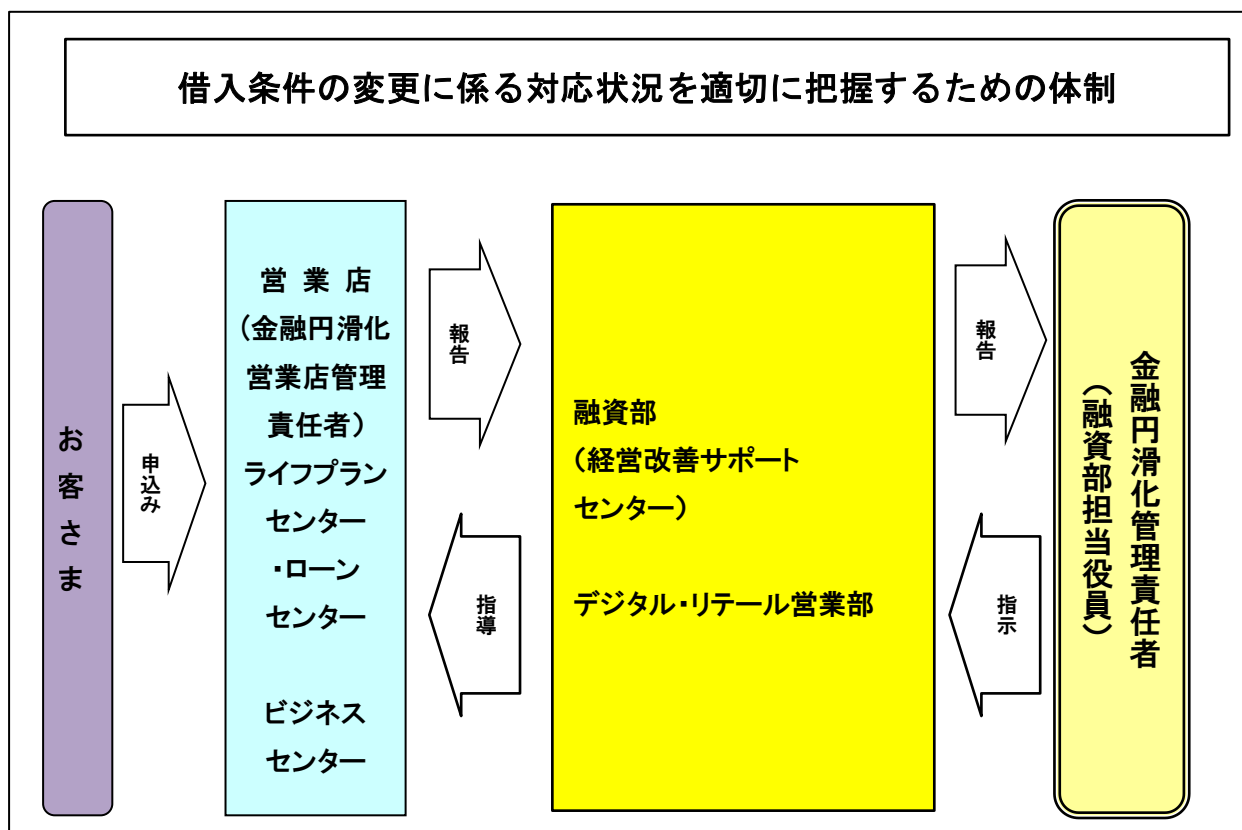
(1) 本部によるモニタリングの実施

金融円滑化について組織横断的な取組みを実施するため、融資部、総合企画部、コンプライアンス・リスク統括部、デジタル・リテール営業部、コンサルティング営業部、国際部を金融円滑化関係部署（以下、関係部署）とし、本部における管理体制を整備しております。

営業店における金融円滑化の対応状況については、融資部、デジタル・リテール営業部を中心に継続的にモニタリングを実施し、営業店からの報告内容を精査・検証するとともに、営業店の対応状況の適切性について検証することとしています。

(2) 金融円滑化管理責任者の配置

当行全体の金融円滑化の取組状況等を適切に把握するために、本部の融資部担当役員を金融円滑化管理責任者として配置しております。金融円滑化管理責任者は、金融円滑化の状況およびその管理状況を把握・分析・評価し、必要に応じて関係部署に指示を行うこととしております。



苦情相談に適切に対応するための体制

中国銀行は、条件変更等に係る苦情相談に適切に対応するため、以下のとおり体制を整備しております。

1. 営業店での受付・対応

各営業店では、条件変更等に関するお客さまからの苦情相談について適切に対応してまいります。お客さまから苦情相談を受付けた場合には、お客さまの立場に立って公正・迅速・誠実に対応してまいります。

苦情相談の内容・顛末等は、即時に解決した場合を含め、必ず記録・保存し、担当役席者・法令遵守担当者、および営業店長に報告するとともに、お客さま相談センター経由で各業務所管部署へ報告することとしております。

2. 本部での受付

本部では、コンプライアンス・リスク統括部お客さま相談センターに本部相談窓口を設置し、条件変更等に係るお客さまからの苦情相談を受付けております。お客さま相談センターで苦情相談を受付けた場合は、苦情相談の対象となっている部室店に連絡し、速やかに問題解決にあたるよう指示・指導を行います。

3. 業務所管部署での対応

苦情相談の報告を受けた各業務所管部署は、その内容について金融円滑化管理責任者に報告するとともに、営業店・関連各部と協力して苦情相談の解決に最優先で取り組みます。また、苦情発生の原因分析を行い、必要に応じて諸対策・改善策を立案し、再発防止に向け改善を図ってまいります。

4. 金融円滑化管理責任者の役割

金融円滑化管理責任者は、条件変更等に係る苦情相談の対応状況を把握・分析・評価し、必要に応じて関係部署に指示・指導を行います。

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

中国銀行は、中小企業者のお客さま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、以下のとおり体制を整備しております。

1. 営業店・本部一体となった対応

当行は、お客さまとのリレーションシップによる相互理解に努め、お客さまの経営実態に応じて、経営改善に向けた積極的な支援を行います。

具体的には、営業店と融資部とが一体となって、お客さまの実態把握の実施、課題等の抽出を行い、お客さまとの共通認識の下での経営相談・支援、早期事業再生支援に取り組んでまいります。

特にお客さまから依頼がある場合、また、更に踏み込んだ経営支援・改善計画の策定が必要な場合には、融資部内に設置している経営改善サポートセンターが、直接お客さまと面談を行い、改善計画の策定を支援するとともに、計画の進みぐあいについて確認し、必要に応じて助言を行う等、お客さまのライフサイクル・ニーズに応じて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。

2. 外部機関を活用した事業再生への対応

株式会社地域経済活性化支援機構および中小企業活性化協議会等の外部機関も有効に活用し、お客さまの早期事業再生に取り組むとともに、同外部機関や事業再生ADRを通じた事業の再生手続に関する要請等をお受けした場合には、事業の改善、再生の見通し等を重視し、可能な限り適切な対応を行ってまいります。

3. 他の金融機関との連携

返済条件の変更等の申込みをお受けし、お客さまが他の金融機関、信用保証協会等との取引がある場合には、お客さまの同意をいただいたうえで、その関係機関と緊密な連携を行ってまいります。

4. 能力の向上に向けた取組み

コンサルティング機能の発揮に向け、お客さまの技術力や成長性、事業の採算性や将来性を適切に見極める能力の向上を図るべく、役職員に対して研修・教育等を行ってまいります。

5.「おかやま活性化ファンド」の活用

外部専門機関を活用した事業再生への取組強化に向け、独立行政法人中小企業基盤整備機構および地元金融機関の共同出資により、平成24年10月15日に「おかやま活性化ファンド（旧：おかやま企業再生ファンド）」（運営会社「おかやまキャピタルマネジメント㈱」）を設立、平成30年6月に後継ファンドの「おかやま活性化ファンド2号」を設立。これにより、「当行」・「中小企業活性化協議会」・「ファンド」の「三位一体」での経営改善・再生支援体制を構築しています。