

## 金融円滑化に関する基本方針

千葉興業銀行（以下、当行という。）は、「地域とともに」「お客さまのために」「親切の心で」の企業理念のもと、金融機能の提供を通じて地域の皆さまのお役に立つことが使命であるとの考えに基づき、従来より地域への円滑な資金供給やお客さまの経営支援等の地域密着型金融に積極的に取り組んでまいりました。最近の経済金融情勢及び雇用環境の下における地域の中小企業者及び住宅ローンご利用のお客さまのお借入の返済に係る負担の状況をかんがみ、地域金融機関としての業務の健全かつ適切な運営の確保に配慮しつつ、お客さまの事業活動の円滑な遂行及びこれを通じた雇用の安定並びに生活の安定を期し、もって地域社会の更なる発展と地域経済活性化に貢献することを目的とし、今般「金融円滑化に関する基本方針」を制定しました。

今後とも、頭取を委員長とする横断的な組織である「金融円滑化推進委員会」および各営業店に配置しました「金融円滑化責任者」を中心として、地域における金融の円滑化への取組みを全行あげて強化してまいります。

また「中小企業金融円滑化法」の期限到来後も、引続き貸付条件の変更等や円滑な資金供給に努めてまいります。

### 1. 基本方針

#### (1) ご相談・お申し込みに対する対応

- ① お客さまからの新規のお借入れ、借入れ条件の変更等のご相談・お申し込みに対しては、真摯に対応するとともにお客さまの事業の状況やご事情を考慮し、できる限り、柔軟な対応に努めてまいります。
- ② お借入の返済に支障を生じており、又は生ずるおそれのあるお客さまからの借入れ条件の変更等のご相談を受けた場合には、お客さまの事業についての改善、又は、再生の可能性その他の状況を勘案しつつ、ご相談に真摯に対応し、できる限り、借入れ条件の変更等を行うよう努めてまいります。

#### (2) 十分なお説明の実施

- ① お取引内容、借入れ条件について、お客さまにご納得いただけるよう、十分な説明をおこなうよう努めてまいります。
- ② お申し込みにお答えできない場合は、これまでの取引関係等を踏まえ、その理由について、お客さまにご納得いただけるよう、可能な限り迅速かつ丁寧に、十

分な説明をおこなうよう努めてまいります。

### (3) 適切な審査の実施

お客さまが借入れ条件の変更等をしたことがある、返済が滞っているというような形式的な事象にとらわれることなく、お客さまの実情をきめ細かく把握するよう、適切な審査に努めてまいります。

### (4) 金融円滑化に関するご意見・苦情への対応

新規のお借入れやご返済条件の変更等に関するご要望およびご意見に対しては、真摯な対応を行うとともに迅速かつ適切な対応に努めてまいります。

### (5) 目利き能力の向上

形式的、表面的ではなく、お客さまの現在おかれている実際の状態をきめ細かく把握し、適切な判断をおこなうため、行内研修などにより、行員の目利き能力向上に努めてまいります。

### (6) リレーションシップの発揮

お借入の返済に係る負担の軽減に資する措置をとった後も、お客さまとのリレーションシップを大切にし、継続的なご相談受付、経営相談・経営指導等を行うよう努めてまいります。

### (7) 「経営者保証に関するガイドライン」に基づく経営者保証への適切な対応

経営者保証への対応につきましては、「経営者保証に関するガイドライン」に基づく適切な対応を行ってまいります。

金融円滑化推進委員会は、この基本方針を各営業店の「金融円滑化責任者」を通じ営業店に周知するとともに、必要に応じてその見直しをおこなってまいります。

## 2. 取組み方針

### (1) 中小企業者のお客さまへの取組み方針

- ① 中小企業者のお客さまからの借入れ条件の変更等のお申込みがあった場合には、お客さまの事業についての改善、または、再生の可能性等を十分に検討し、きめ細かくご相談に応じてまいります。
- ② 中小企業者のお客さまからのご要望がある場合には、積極的に経営改善計画書の策定・実践を支援してまいります。また、継続的に、中小企業者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、きめ細かな対応をおこな

ってまいります。

- ③ お客さまが当行以外の金融機関からお借入れされている場合には、お客さまから同意をいただいた上で、守秘義務に留意しつつ、当該他の金融機関と緊密な連携を図ってまいります。
- ④ 地域経済活性化支援機構、認証紛争解決事業者、中小企業活性化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。
- ⑤ 経営改善相談に対応するための実践的な行内研修をおこない、お客さまからのご相談に対応できるよう、人材の育成に努めてまいります。

## **(2) 住宅ローンをご利用中のお客さまへの取組み方針**

- ① 住宅ローンをご利用されているお客さまからの借入れ条件の変更等のご相談・お申込みがあった場合には、お客さまの財産の状況および収入の状況を十分に勘案し、きめ細かくご相談に応じてまいります。
- ② お客さまが当行以外の金融機関からお借入れをされている場合、または、住宅金融支援機構等とのお取引がある場合には、お客さまから同意をいただいた上で、守秘義務に留意しつつ、他の金融機関、住宅支援機構等との緊密な連携を図ってまいります。

## 「金融円滑化に係る態勢整備」

### 1. 金融円滑化推進委員会の設置

当行では、平成21年12月1日に金融円滑化に向けた取組み強化を目的として、頭取を委員長とした「金融円滑化推進委員会」を設置いたしました。取締役会等は「金融円滑化推進委員会」から金融円滑化への取組み状況の報告を受け、金融円滑化への取組みが十分であるかを点検し、必要に応じて、「金融円滑化推進委員会」を通じて、全行に向けて改善を指示させる態勢と致します。

### 2. 金融円滑化『ご返済相談窓口』の設置

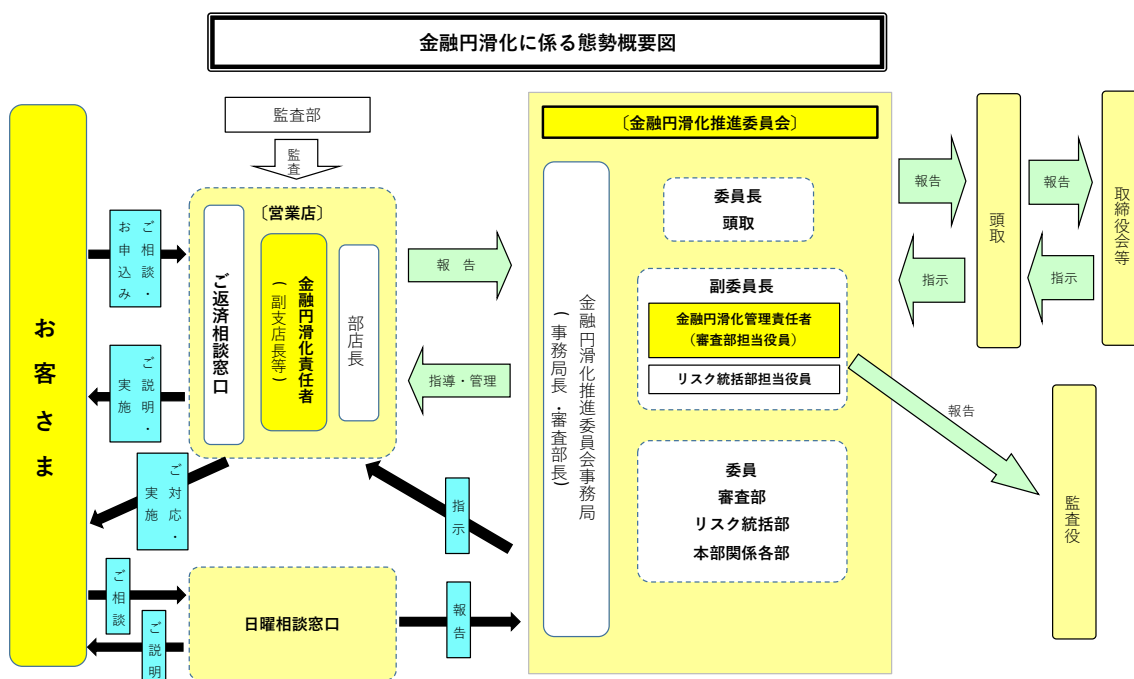
お客さまからのご返済に関するご相談等にお応えするため、全営業店に「ご返済相談窓口」を設置致しました。

### 3. 金融円滑化管理責任者の設置

審査部担当役員を金融円滑化管理責任者に任命し、金融円滑化管理態勢の整備・確立に向けた方針の検討、取引先企業に対する経営相談・経営指導及び経営改善に向けた取組み、能力向上を積極的に支援する方針の検討を行ってまいります。

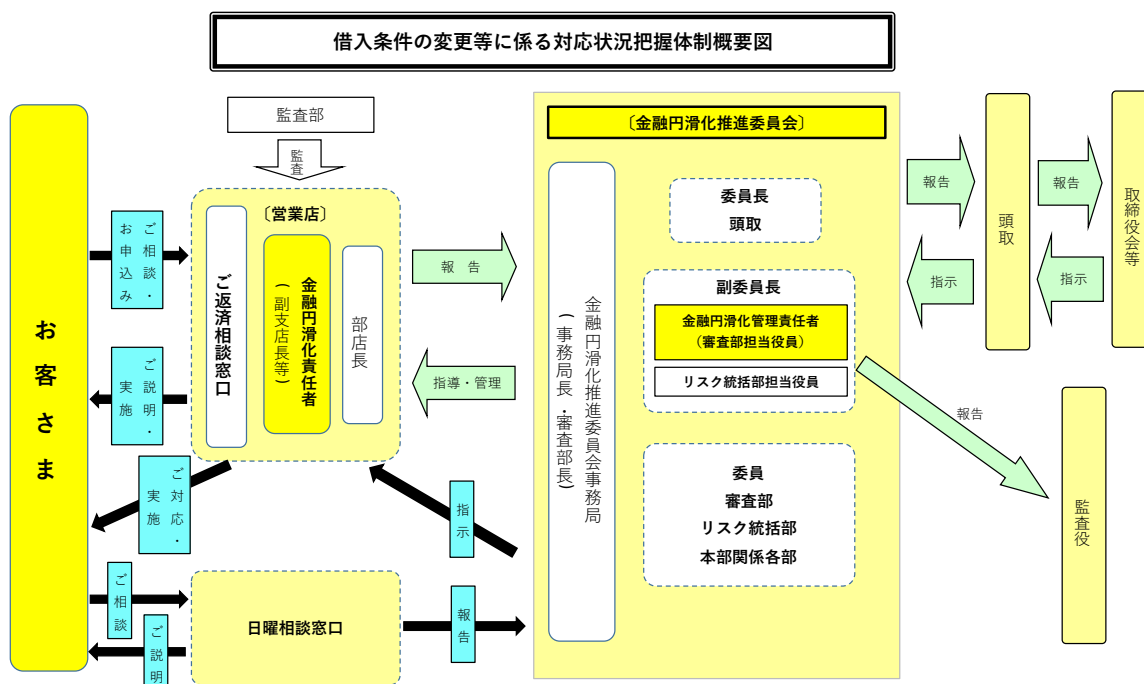
### 4. 金融円滑化責任者の設置

お客さまからのご相談等の把握・管理・推進することを目的とするため、全営業店に「金融円滑化責任者」を任命し設置致しました。



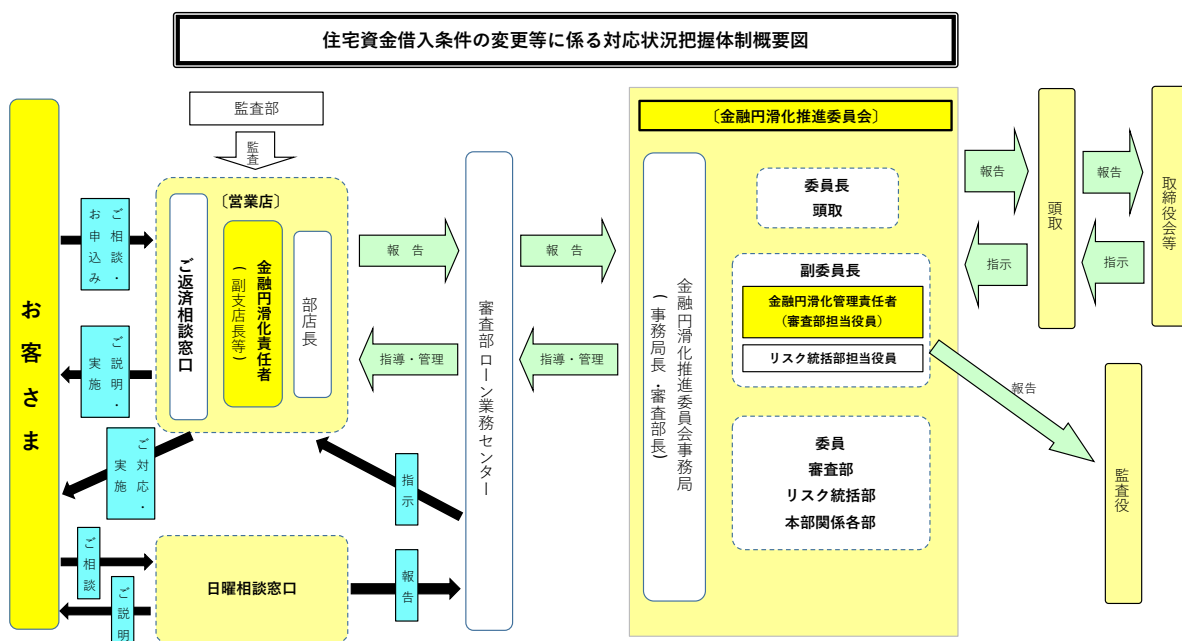
## 「借入れ条件の変更等の申込みに対する対応状況を適切に把握するための体制の概要」

1. 当行は、借入れの条件の変更等のお申込みがあった場合は、適切な記録・保存を行ってまいります。
2. 各営業店の「金融円滑化責任者」は、お客さまからのご相談・借入れ条件の変更等のお申込みおよびその具体的な対応状況について進捗管理を行い、担当者に適切な指示や指導を行ってまいります。
3. 各営業店の「金融円滑化責任者」は、お客さまからの借入れ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定期的に取りまとめ、営業店長に報告した上で、金融円滑化推進委員会事務局に報告致します。
4. 金融円滑化推進委員会事務局は、各営業店から報告を取りまとめ、必要に応じて「金融円滑化推進委員会」を通じて、取締役会等に報告致します。
5. 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、「金融円滑化推進委員会」に指導する体制と致します。



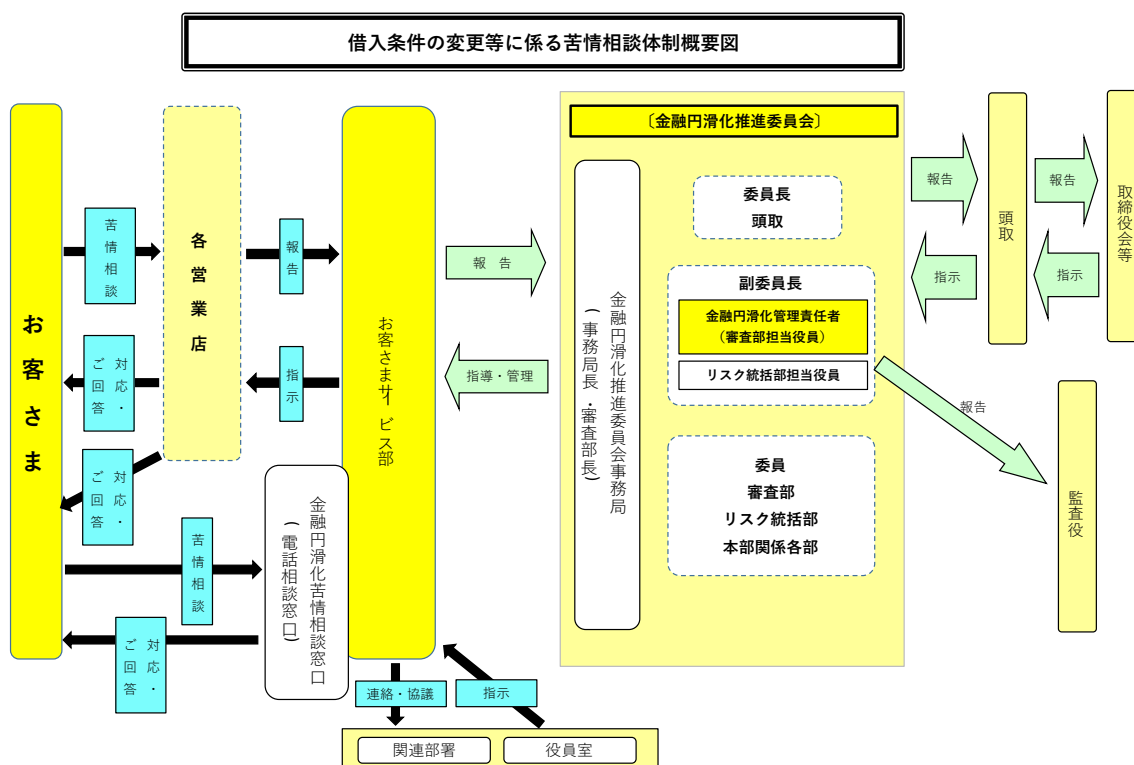
## 「住宅資金の借入れ条件の変更等の申込みに対する対応状況を適切に把握するための体制の概要」

1. 当行は、借入れの条件の変更等のお申込みがあった場合は、適切な記録・保存を行ってまいります。
2. 各営業店およびちば興銀カードサービス㈱の「金融円滑化責任者」は、お客さまからのご相談・借入れ条件の変更等のお申込みおよびその具体的な対応状況について進捗管理を行い、担当者に適切な指示や指導を行ってまいります。
3. 各営業店およびちば興銀カードサービス㈱の「金融円滑化責任者」は、お客さまからの借入れ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定期的に取りまとめ、営業店長等に報告した上で、「金融円滑化推進委員会事務局」に報告致します。
4. 「金融円滑化推進委員会事務局」は、各営業店から報告を取りまとめ、必要に応じて「金融円滑化推進委員会」を通じて、取締役会等に報告致します。
5. 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、「金融円滑化推進委員会」に指示する体制と致します。



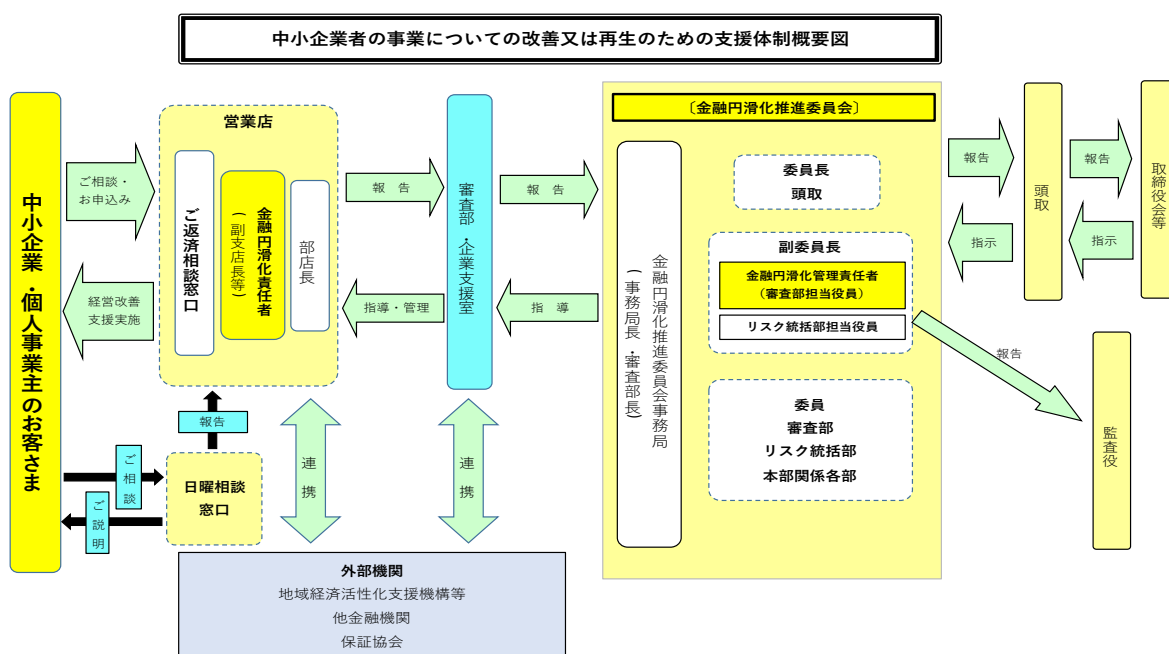
## 「借入れ条件の変更等に係る苦情相談を適切に行うための体制の概要」

1. 各営業店に配置しました「金融円滑化責任者」は、借入れ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、中小企業者や個人事業主のお取引先および住宅ローンをご利用中のお客さまからのお借入条件等の変更に関する「苦情」をお受けする電話窓口『金融円滑化苦情相談窓口』（フリーダイヤル 0120-262-026）を設置しております。
2. 各営業店の担当者・役職者は、お客さまからの借入れ条件の変更等に係る苦情相談を受付けた場合は、その内容を記録し、各営業店の「金融円滑化責任者」及び営業店長を通じて、お客さまサービス部へ報告致します。
3. 「金融円滑化推進委員会」は、お客さまサービス部から借入れ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、各営業店の営業店長及び「金融円滑化責任者」を通じ営業店を指導・監督致します。
4. 「金融円滑化推進委員会」は、苦情相談の分析、再発防止策の検討をおこない、必要に応じて苦情相談の状況とともに取締役会等に報告致します。
5. 取締役会等は、「金融円滑化推進委員会」からの報告を受け、必要に応じて、金融円滑化推進委員会に体制の見直し等を指示する体制と致します。



## 「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の概要」

1. 各営業店の行員は、中小企業・個人事業主のお客さまに対し、親切な良き相談相手として、収益力と財務内容の改善のため、経営改善計画の策定を支援してまいります。また、審査部企業支援室に経営改善・事業再生等の専門知識もった行員を配置し、各営業店が適切な経営改善計画策定支援ができるようサポートしてまいります。
2. 策定された経営改善計画については、各営業店と本部が一体となり継続的に計画の進捗状況を把握し、経営改善計画の修正についての助言と指導に努める等コンサルティング機能を発揮してまいります。
3. 各営業店現場の行員が、適切な経営改善計画の策定支援とお客さまに対するアドバイスができるように、行内研修会等を実施し行員の能力向上に努めてまいります。
4. お客さまの同意のもと、経営改善計画策定支援と経営改善支援のため他金融機関との連携強化に努めてまいります。
5. 地域経済活性化支援機構、認証紛争解決事業者、中小企業活性化協議会等と連携し、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事業再生に取り組んでまいります。
6. 審査部企業支援室は、経営改善支援の活動状況について、必要に応じて金融円滑化推進委員会等を通じて取締役会等に報告を行います。
7. 取締役会等は、報告内容を検証し、必要に応じて支援体制の見直しを金融円滑化推進委員会等に指示してまいります。



以上