

金融円滑化の取組みに関する方針

西日本シティ銀行は、「お客さまに一番近い銀行として、誠実に対応し、圧倒的に支持される銀行」そして「健全経営を基本に、地域に貢献し、積極的に社会的責任を果たすことで広く信頼される銀行」を目指しております。

この経営理念に基づき、当行は、従来から地域金融の円滑化を図ることが社会的責任を果たすうえで最も重要な役割と捉え、積極的に対応するよう努めております。今後も、お客さまへ適切かつ十分な金融仲介機能を発揮するため、「金融円滑化の取組みに関する方針」を定め、金融円滑化への取組みをさらに強化してまいります。

1. 金融円滑化に関する基本方針

(1) ご相談・お申込みに対する真摯な対応

お客さまからの新たなお借入れおよびお借入れ条件の変更等のご相談・お申込みに対しては、ご要望を真摯にお伺いし、迅速にかつきめ細かく対応するとともに、受付から回答までの進捗管理を徹底してまいります。

(2) お申込みに対する適切な審査

- ・ 中小企業のお客さまから、新たなお借入れおよびお借入れ条件の変更等のお申込みがあった場合には、お客さまの特性や事業の状況等をきめ細かく把握し、お客さまのご要望を踏まえた適切な審査を行うよう努めます。
- ・ 住宅ローンご利用のお客さまから、お借入れ条件の変更等のお申込みがあった場合には、お客さまの将来にわたる無理のないご返済に向けて、お客さまの財産や収入の状況等を十分に勘案し、適切な審査を行うよう努めます。

(3) お客さまへの適切かつ十分な説明

- ・ お借入れに関する各種の契約締結にあたっては、これまでのお取引関係や、お客さまの知識、ご経験等を踏まえたうえで、その内容について丁寧に説明を行うよう努めます。
- ・ 新たなお借入れおよびお借入れ条件の変更等にあたり条件を付けさせていただく場合、またご要望と異なる回答を行う場合には、その内容を可能な限り速やかにお客さまに提示し、ご納得いただけるように、詳しく、丁寧な説明を行うよう努めます。
- ・ お客さまからの新たなお借入れおよびお借入れ条件の変更等にかかるご相談・お申込みに対してご要望に沿えない場合には、これまでのお取引関係や、お客さまの知識、ご経験等を踏まえたうえで、その理由について、可能な限り速やかにお客さまに提示し、お客さまのご理解をいただけるように、詳しく、丁寧に十分な説明を行うよう努めます。

(4) 苦情等への対応

新たなお借入れおよびお借入れ条件の変更等に関するお客さまからの意見・ご要望および苦情に対しては、迅速かつ適切に対応いたします。また、お客さまより頂いたご意見・ご要望および苦情に関しては、お客様サービス室を通じて統括部署に集約し、今後の取組みの改善に役立ててまいります。

(5) 他の金融機関との連携・協力

- ・ 中小企業のお客さまからのお借入れ条件の変更等のお申込みについて、事業再生ADR手続（注）の実施依頼の確認、または地域経済活性化支援機構もしくは東日本大震災事業者再生支援機構等からの債権買取申込みの要請等について、関係する他の金融機関等（政府系金融機関等、信用保証協会等および中小企業再生支援協議会を含みます。）がある場合には、お客さまの同意を前提に、当該他の金融機関等と緊密な連携を図ります。

（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ための制度で、「産業活力の再生及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指す。

- ・ 事業再生ADR手続の実施の依頼について確認があった場合には、迅速な紛争解決のために、適切に当該依頼を行うよう努めます。
- ・ 地域経済活性化支援機構または東日本大震災事業者再生支援機構等からの債権買取申込み要請には適切に対応するとともに、同意の求めがあった事業再生計画に基づくお借入れ条件の変更等に対しても、可能な限り協力するよう努めます。
- ・ お客さまの事業の再生または地域経済の活性化に資する事業活動を支援するにあたっては、地域経済活性化支援機構等の関係する機関と緊密な連携を図るよう努めます。
- ・ 住宅ローンご利用のお客さまからのお借入れ条件の変更等のお申込みについて、関係する他の金融機関等がある場合には、お客さまの同意を前提に、当該他の金融機関等と緊密な連携を図ります。
- ・ 住宅ローンご利用のお客さまからのお借入れ条件の変更等のお申込みについて、住宅金融支援機構等がお客さまに対してお借入れ条件の変更等に応じたことが確認できたときは、お客さまの財産および収入の状況を考慮して、可能な限りお申込みに応じるよう努めます。

(6) 経営改善に向けた取組みへの支援

- ・ 中小企業のお客さまから、お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、お客さまの特性や事業の状況等をきめ細かく把握したうえで、経営相談や経営指導、経営改善計画の策定の支援等を通じて経営改善に向けた取組みに対する積極的な支援を行うよう努めます。

- ・ お借入れ条件の変更等に際してお客さまが経営改善計画等を策定された場合には、改善計画の進捗状況を適切に把握し、必要に応じて改善計画の見直し等を助言するよう努めます。
- ・ ビジネスマッチングやM&Aに関する情報など当行の情報機能やネットワークを活用した提案を通じてお客さまの事業の付加価値向上に努めます。

(7) 事業価値を適切に見極めるための能力向上

中小企業のお客さまの経営実態をよりきめ細かく把握し、お客さまの事業の成長性や将来性などを適切に見極められる行員の育成に努めます。

2. 金融円滑化に係る体制の整備

(1) 金融円滑化に関する対応状況を適切に把握するための体制の概要

① ご相談・お申込み受付窓口の体制について

最寄りの窓口でお気軽にご相談いただけるよう、すべての営業店のご融資窓口およびビジネスサポートセンター、ローン営業室等においてご相談・お申込を承ります。

中小企業のお客さま	住宅ローンご利用のお客さま
<ul style="list-style-type: none"> ・ すべての営業店ご融資窓口 ・ ビジネスサポートセンターのご融資窓口 	<ul style="list-style-type: none"> ・ すべての営業店ご融資窓口 ・ NCBいつでもプラザ (インストアブランチ) ・ ローン営業室

② 金融円滑化に関する責任者の配置について

金融円滑化に関する状況を適切に把握するため、上記窓口の営業店長を「金融円滑化相談責任者」とし、金融円滑化に関するお客さまからのご相談・お申込みに対応するとともに、その内容の把握や進捗管理に努めます。

③ 「金融円滑化管理委員会」(委員長：頭取)の設置について

金融円滑化の推進を図る観点から、金融円滑化に関する当行の取組状況を審議する機関として「金融円滑化管理委員会」を設置します。「金融円滑化管理委員会」は、行内の金融円滑化に係る取組状況について報告を受け、必要な改善策等の協議・指示を行うとともに、適時、取締役会等へ報告を行います。

④ 金融円滑化に関する案件の適切な管理について

- ・ お客さまよりお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、その内容をもれなく記録し、適切に保存いたします。
- ・ 営業店が受け付けたお借入れ条件の変更等のご相談・お申込みの内容や進捗状況は、「金融円滑化相談責任者」が適切に管理いたします。

- ・ 「金融円滑化管理委員会」は、適時、行内の金融円滑化に係る取組状況について報告を受け、必要な改善策の協議を行うとともに、取締役会等に報告いたします。
- ・ 取締役会等は、金融円滑化管理の状況に関する報告・調査結果等を踏まえ、必要に応じて体制の見直し等を含め、「金融円滑化管理委員会」を通じて改善を指示いたします。

(2) 金融円滑化に関する苦情相談に適切に対応するための体制の概要

- ・ すべての営業店において、新たなお借入れおよびお借入れ条件の変更等のご相談・お申込みに関する苦情等を承ります。
- ・ すべての営業店に配置した「金融円滑化相談責任者」が、新たなお借入れおよびお借入れ条件の変更等に関するお客さまからの苦情等に対応してまいります。
- ・ 本部においてはお客様サービス室内に「金融円滑化苦情相談窓口」を設置し、お客さまからの苦情等に直接対応いたします。
- ・ 苦情等をお受けした場合には、その内容をもれなく記録し、適切に保存いたします。
- ・ 「金融円滑化管理委員会」は、金融円滑化に関する苦情等について報告を受け、適切な分析・評価や再発防止策の協議を行うとともに、取締役会等に報告いたします。
- ・ 取締役会等は再発防止策等が十分であることを検証し、適時「金融円滑化管理委員会」を通じて改善を指示いたします。

金融円滑化に関する苦情相談電話窓口

フリーダイヤル:0120 - 771 - 305

【受付時間】平日 9:00~17:00(銀行窓口休業日を除く)

(3) 中小企業のお客さまの事業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

- ・ 中小企業のお客さまとのこれまでのお取引関係を重視し、継続的な訪問等を通じて、お客さまの実態に則した経営相談にお応えするとともに、経営改善に向けた取組みに対する積極的な支援を行ってまいります。
- ・ 中小企業のお客さまからご依頼がある場合には、事業に関する改善計画等の策定を支援するとともに、改善計画等を策定した場合には、定期的にその進捗状況を確認、検証し、必要に応じて改善計画の見直しを助言、支援するよう努めます。
- ・ 融資部および法人ソリューション部は、外部機関（経営コンサルタント、公認会計士等）と連携し、改善計画等の策定を支援するとともに、中小企業再生支援協議会等のさまざまな再生手法を活用してお客さまの事業再生支援に取り組みます。

《金融円滑化管理体制図》

