

## 金融円滑化の取組み方針

東邦銀行では、「地域を見つめ、地域とともに歩み、総合的な金融サービスをもって“ふくしま”の発展とお客さまの豊かなくらしづくりのために力を尽します。」を企業理念の一つとして掲げており、その「社会的使命」を果たしていくことを、経営の基本に据えております。

この企業理念に基づき、これまでも地域企業への経営改善・事業再生への取組み、経営課題提案型営業の推進、住宅ローンの相談態勢の整備などを通じて地域のお客さまのニーズに応じた金融サービスの提供を積極的に努めてまいりました。

このような中、最近の経済環境や雇用環境の変化のもと、お客さまのお借入負担の状況などを鑑み、より適切にお客さまからのご相談などに対応し、地域金融の円滑化への取組みを一層強化してまいります。

### I. 基本方針

#### 1. 新規のお借入れやお借入れ条件変更等への適切な対応

- (1) 新規のお借入れやお借入れ条件変更等のお申し込みには真摯な対応を行い、可能な限りお客さまのご要望に沿えるよう努めてまいります。
- (2) 事業者のお客さまについては、お客さまの経営実態や特性をきめ細かく把握したうえで、成長性や将来性等を重視した適切な審査を行います。  
また、住宅ローンをご利用のお客さまについては、将来にわたる無理のないご返済に向けて、お客さまの収入状況等をきめ細かく把握したうえで審査を行います。

#### 2. 説明の徹底

- (1) お取引内容、お借入れ条件の説明にあたっては、お客さまのご理解を得るために、お客さまの知識・経験等を踏まえ、適切かつ丁寧に説明を行います。
- (2) 新規のお借入れやお借入れ条件変更等のご要望に沿えない場合は、これまでのお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、具体的かつ丁寧に説明を行うとともに、漏れなく記録し保存します。

#### 3. 経営改善へ向けた積極的な支援

お客さまとのリレーションシップを大切にし、お客さまの経営実態に応じて、経営相談や経営指導、経営改善に向けた取組みへの支援を適切かつ積極的に行ってまいります。

#### 4. 職員の能力向上

行内研修などにより、お客さまの経営実態や成長性および将来性等を適切に見極めるための能力向上に努めてまいります。

## 5. 苦情相談への適切な対応

新規のお借入れおよびお借入れ条件変更等にかかるご相談、お申し込みに関して、お客さまからお申し出のあったご意見、ご要望および苦情については、適切に対応いたします。

## 6. お借入れ条件変更等のお申し込みへの対応

### (1) 中小企業のお客さま

- A. お借入れ条件変更等のお申し込みには、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、可能な限りお客さまのご要望に沿えるよう努めてまいります。
- B. 他の金融機関からお借入れをされている場合は、お客さまの同意を得たうえで、当該金融機関（信用保証協会等を含みます）と緊密な連携を図るよう努めます。
- C. 地域経済活性化支援機構、事業再生ADR認定業者、中小企業再生支援協議会などの外部機関とも連携しながら、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。
- D. お借入れ条件を変更した後もお客さまの経営改善計画の進捗状況については、お客さまと情報を共有し、適時適切に助言、支援を行ってまいります。

### (2) 住宅ローンをご利用のお客さま

- A. お借入れ条件変更等のお申し込みには、お客さまの将来にわたる無理のない返済に向けて、お客さまの財産および収入の状況を十分に勘案し、可能な限りお客さまのご要望に沿えるよう努めてまいります。
- B. 他の金融機関または住宅金融支援機構からお借入れをされている場合は、お客さまの同意を得たうえで、当該金融機関等と緊密な連携を図るよう努めます。

## 7. 経営者保証への適切な対応

「経営者保証に関するガイドライン」（平成25年12月5日経営者保証に関するガイドライン研究会）の趣旨を踏まえ、お客さまと保証契約を締結する場合、および保証人のお客さまから本ガイドラインに即した保証債務の整理の申立てがあった場合は、本ガイドラインに基づき誠実に対応を行います。

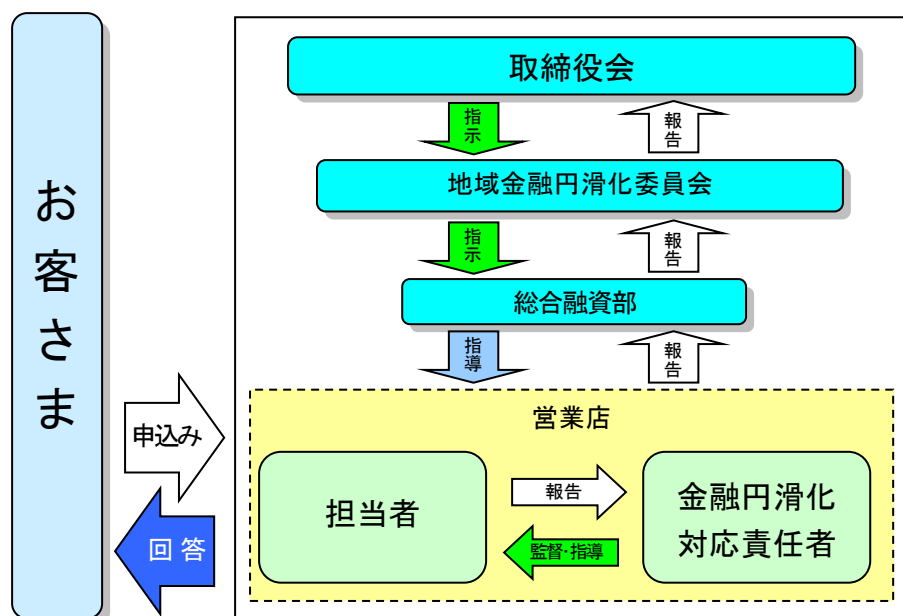
## II. 体制整備

### 1. 組織体制の概要

- (1) 営業店における金融円滑化管理の態勢整備を行うため、各営業店長を金融円滑化対応責任者に任命いたします。
- (2) 金融円滑化の適切な実施を確保できる態勢を整備するため、地域金融円滑化委員会において、定期的に行内の金融円滑化の取組み状況や対応方針等の審議・報告を行う体制とします。
- (3) 取締役会は、地域金融円滑化委員会から金融円滑化の取組み状況の報告を受け、必要に応じて、地域金融円滑化委員会に改善を指示する体制とします。

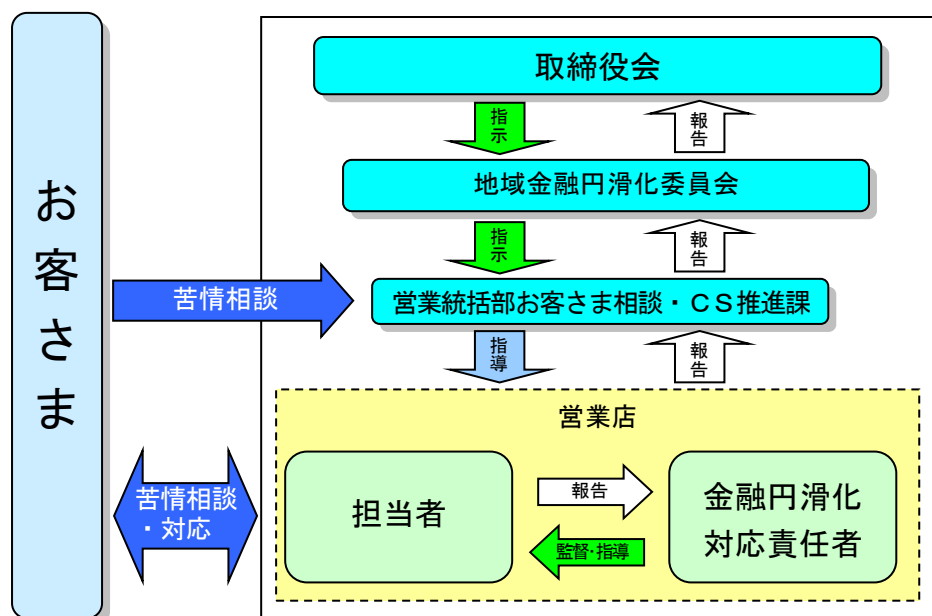
### 2. お借入れ条件変更等のお申し込みに対する対応状況を適切に把握するための体制

- (1) お客さまからお借入れ条件変更等のお申し込みがあった場合は、ご希望されるお借入れ条件変更等の内容、お申し込みに至る経緯、他行を含めたお借入れの状況等をおうかがいし、漏れなく記録するとともに金融円滑化対応責任者に報告します。
- (2) 各営業店の金融円滑化対応責任者は、案件の進捗状況を随時点検し、検討が長期化することによりお客さまに迷惑がかからないよう、担当者を指導します。
- (3) 各営業店の金融円滑化対応責任者は、お借入れ条件変更等のお申し込みならびに対応結果について、総合融資部に報告します。
- (4) 総合融資部は、各営業店からの報告を取りまとめ、定期的に地域金融円滑化委員会を通じて、取締役会に報告します。
- (5) 取締役会は報告の内容を検証し、必要に応じて、地域金融円滑化委員会に改善を指示する体制とします。



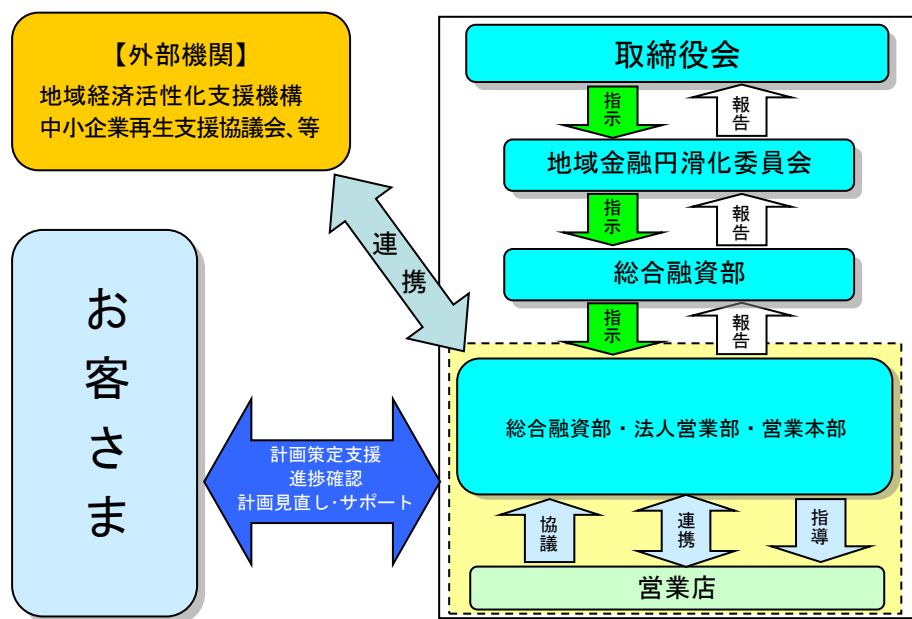
### 3. お借入れ条件変更等にかかる苦情相談を適切に行うための体制

- (1) 各営業店では、お借入れ条件変更等にかかるお客さまからの苦情相談に対し、適切に対応してまいります。また、本部においては、営業統括部お客さま相談・CS推進課に苦情相談窓口を設置し、お借入れ条件変更等にかかるお客さまからの苦情相談を直接お受けいたします。
- (2) 各営業店では、お客さまからお借入れ条件変更等にかかる苦情相談を受け付けた場合は、各営業店の金融円滑化対応責任者を通じて、営業統括部お客さま相談・CS推進課に報告します。
- (3) お申し出のあった苦情相談については、漏れなく内容を記録し保存いたします。
- (4) 営業統括部お客さま相談・CS推進課は、各営業店ならびに関連各部と連携し問題解決に努めるとともに、お借入れ条件変更等にかかる苦情相談の対応状況等について、定期的に地域金融円滑化委員会を通じて、取締役会へ報告します。
- (5) 取締役会は報告の内容を検証し、必要に応じて、地域金融円滑化委員会に改善を指示する体制とします。



#### 4. 経営改善または事業再生等のための支援を適切に行うための体制

- (1) お客さまとのリレーションシップを大切にし、お客さまの経営実態等に応じて、経営相談や経営指導、経営改善等に向けた取組みへの支援を適切かつ積極的に行ってまいります。
- (2) 地域経済活性化支援機構、事業再生ADR認定業者、中小企業再生支援協議会などの外部機関とも連携しながら、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。
- (3) 経営改善等への支援を行うため、本部の担当部署である総合融資部、法人営業部、営業本部において、経営改善支援等に関する営業店の指導を強化してまいります。
- (4) 総合融資部は、担当部署の活動状況を取りまとめ、定期的に地域金融円滑化委員会を通じて、取締役会に報告します。
- (5) 取締役会は、担当部署の活動状況を検証し、必要に応じて、地域金融円滑化委員会に改善を指示する体制とします。



以上