Ⅰ.金融円滑化に関する基本方針

当社は、金融円滑化への取組みは地域金融機関としての使命であるとの認識のもと、平成21 年12 月に施行された中小企業金融円滑化法の趣旨を踏まえて、以下のとおり「金融円滑化に関する基本方針」を定め、金融円滑化に関する全社的な体制を整備し、積極的に取組んでまいりました。

平成25 年3 月に中小企業金融円滑化法は期限到来となりましたが、当社の金融円滑化に向けた取組みは何ら変わるものではありません。

当社は、引き続きお客さまからの新規のお借入やお借入条件の変更等のご相談やお申込みに真摯に対応するとともに、一層のコンサルティング機能の発揮に努めてまいります。また、全役職員がこの基本方針を遵守し、当社の行動原則である「5 つのＰ（Promise：約束を守り、Polite：丁寧に、Positive：積極的に、Prompt：迅速に、Professional：専門的な助言等を）」で金融円滑化に取り組むことによって、地域経済の発展に貢献してまいります。

【基本方針】

1. 金融円滑化の実効性の確保

金融円滑化担当取締役、金融円滑化管理責任者および金融円滑化管理者を任命するほか、金融円滑化への取組みを組織横断的に検討するために金融円滑化対応委員会を設置するなど、必要な態勢整備を行い、実効性の確保に努めます。

2. 新規ご融資や貸付条件変更等への対応

中小企業者の皆さまからの新たなお借入のご相談には、お客さまの事業の特性や状況等を踏まえ、できる限り資金需要にお応えするよう努めてまいります。また、中小企業者の皆さまや住宅資金の借入のあるお客さまからの条件変更等のお申し出には、きめ細かくご相談に応じ、必要な対応をできる限り柔軟に講じるよう努めてまいります。

3. 経営改善・経営相談等への対応

中小企業者の皆さまに対しては、お客さまと一緒に事業改善計画を策定するなど、事業改善等のお手伝いをさせていただきます。また、必要に応じて、本部関連部署が事業改善計画の策定支援等を行ってまいります。

4. コンサルティング機能の発揮

中小企業者のお客さまの経営目標の実現や経営課題の解決に向けて、お客さまのライフステージにあった最適なソリューション提供などのコンサルティング機能の発揮に努めてまいります。

5. お客さまへの説明姿勢

お客さまとの与信取引（貸付契約及びこれに伴う担保・保証契約）に際しては、契約内容や結論に至った理由・経緯等を十分ご理解いただけるよう、適切なご説明をするよう努めてまいります。

6. 金融円滑化に関するご相談・苦情等への対応

全営業店および住宅ローンセンター等に「お借入に関するご相談窓口」を設置し、新たなお借入や条件変更などのご相談を真摯な姿勢でお受けいたします。また、全営業店で金融円滑化に関するお客さまからの苦情相談をお受けするほか、本部に「金融円滑化苦情相談窓口」を設置して、お客さまからの直接の苦情相談等をお受けするとともに、お客さまサービスの向上に努めてまいります。

7. 人材育成

お客さまの技術力や成長性、将来性に対する「目利き」能力を持った人材の育成に継続的に取組んでまいります。

8. その他必要な措置

その他、金融円滑化に関する必要な措置を適時適切に実施してまいります。

平成 26 年 7 月 25 日

【中小企業者のお客さまへの取組み】

■ 借入れ条件の変更などのお申し出には、お客さまのご要望をきめ細かく、かつ、真摯にお伺いし、事業の改善見通しなどを重視して、ご返済に係る軽減に資する措置を講じるよう努めてまいります。

■ お客さまが他の金融機関等からもお借入がある場合には、お客さまの同意を前提に、他の金融機関等と相互に借入れ条件の変更等に係る情報を確認するなど、緊密な連携を図り、ご返済に係る軽減に資する措置を講じるよう努めてまいります。

■ 与信判断においては、財務諸表などの表面的な計数のみでの機械的・画一的な判断は行わず、お客さまの事情を十分に把握したうえで、お客さまの技術力・成長性や、事業そのものの採算性・将来性などを重視した適切な審査を行うとともに、お客さまが借入れ条件の変更を行ったことや、ご返済が滞っている場合であっても、そのことのみを取り上げるのではなく、前述のとおり、適切な審査を行ってまいります。また、経営者保証の受入れなどにあたっては、「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。

■ 新たなお借入のお申込みや、借入れ条件の変更などのお申し出にお応えする場合には、契約内容を十分ご理解いただけるよう、丁寧に、詳しくご説明するよう努めてまいります。

■ 新たなお借入のお申込みや、借入れ条件の変更などのお申し出にお応えできない場合には、速やかな検討・回答に努め、これまでのお取引関係等を踏まえて、結論に至った理由・経緯などを、丁寧に、詳しく、誠意をもってご説明するよう努めてまいります。

■ 新たなお借入や借入れ条件の変更などの相談をお受けした場合には、その対応の実態を把握するために、具体的な内容等を記録・保存してまいります。また、ご要望にお応えできない場合には、具体的な理由・説明内容等を記録・保存してまいります。

■ お客さまから事業改善計画の策定支援の要請がある場合には、財務内容の改善を目指し、積極的に策定支援を行ってまいります。また、事業活動を行うためのニーズ（ビジネスマッチング、産学官の連携、M&A等）への支援も可能な限り行い、事業改善計画に基づく実践をサポートしてまいります。

■ お客さまのライフステージにあった最適なソリューション提供などのコンサルティング機能の発揮におきましては、必要に応じ、外部専門家や外部機関、中小企業関係団体、他の金融機関、信用保証協会等と連携を図ることで、経営改善支援の実効性を高めてまいります。

【住宅資金をご利用中のお客さまへの取組み】

■ 借入れ返済条件の変更などのお申し出には、お客さまのご要望をきめ細かく、かつ、真摯にお伺いし、お客さまの財産および収入の状況を十分に勘案したうえで、お客さまの将来にわたる無理のないご返済計画の確立に向けて、ご返済に係る軽減に資する措置を講じるよう努めてまいります。

■ お客さまが他の金融機関等からもお借入がある場合、または、住宅金融支援機構等とのお取引がある場合には、お客さまの同意を前提に、他の金融機関等と相互に借入れ条件の変更等に係る情報を確認するなど、緊密な連携を図り、お借入の返済に係る軽減に資する措置を講じるよう努めてまいります。

■ 借入れ条件の変更などのお申し出にお応えする場合には、契約内容を十分ご理解いただけるよう、丁寧に、詳しくご説明するよう努めてまいります。

■ 借入れ条件の変更などのお申し出にお応えできない場合には、速やかな検討・回答に努め、これまでのお取引関係等を踏まえて、結論に至った理由・経緯等を、丁寧に、詳しく、誠意をもってご説明するよう努めてまいります。

■ 借入れ条件の変更などの相談をお受けした場合には、その対応の実態を把握するために、具体的な内容等を記録・保存してまいります。また、ご要望にお応えできない場合には、具体的な理由・説明内容等を記録・保存してまいります。

【態勢整備】

■ 金融円滑化へ積極的に取り組むための必要な態勢整備の構築、取組み状況を踏まえた必要な改善策の策定等を組織横断的に検討するために、専務取締役（代表取締役）を委員長とする「金融円滑化対応委員会」を設置しております。金融円滑化対応委員会は、金融円滑化に関する取組み状況を把握するとともに、必要に応じてその状況を取締役会等に報告し、取締役会等の指示のもと、金融円滑化に関する態勢の改善等を行ってまいります。

■ 各営業店、住宅ローンセンター、ビジネスサポートプラザおよびお客さまサポートセンターには「金融円滑化管理者」を置き、各営業店等における金融円滑化に関する取組み状況の管理、苦情相談への対応等を行っております。また、本部には「金融円滑化管理責任者」を置き、金融円滑化に関する全社的な統括等を行っております。

■ 取締役会等は、金融円滑化に関する方針等を定め、社内に周知させるとともに、金融円滑化に関する報告・調査結果等を踏まえて、態勢整備の有効性等を検証し、適時適切に見直しを行ってまいります。

Ⅱ.借入れ条件の変更等の対応状況を適切に把握するための体制

当社では、借入れ条件の変更などのお申し出に対する対応状況を適切に把握するために、以下のとおり体制を整備しております。

- 借入れ条件の変更などのお申し出があった場合には、ご希望される借入れ条件の変更内容、お申し出に至った経緯、他金融機関等でのお借入れ状況等をお伺いしたうえで、その内容を漏れなく記録し、各営業店の金融円滑化管理者が審査部へ報告いたします。また、審査部では、金融円滑化管理者からの報告を検証し、金融円滑化管理責任者へ報告いたします。

- 借入れ条件の変更などのお申し出案件は、各営業店の金融円滑化管理者が実行（応諾）等の結論に至るまで進捗管理いたします。また、審査部では、お客さまからのお申し出に関する検討が長期間に及ぶことでお客さまにご迷惑がかからないよう、各営業店の金融円滑化管理者を指導いたします。

- 借入れ条件の変更などのお申し出に対する対応結果は、各営業店の金融円滑化管理者が定期的に審査部へ報告いたします。ただし、お申し出に応じられない場合、あるいは、お客さまからお申し出を取り下げられた場合には、上記にかかわらず、速やかに審査部へ報告いたします。

- 審査部では、各営業店からの報告を取りまとめ、金融円滑化対応委員会を通じて取締役会等へ対応状況等を報告いたします。

- 取締役会等は、金融円滑化対応委員会からの報告を検証し、必要に応じて体制の見直し等の検討を金融円滑化対応委員会に指示いたします。

Ⅲ. 金融円滑化に関する苦情相談を適切に行うための体制

当社では、金融円滑化に関する苦情相談を適切に行うために、以下のとおり体制を整備しております。

■ 各営業店等に設置しております「金融円滑化相談窓口」では、金融円滑化に関する苦情相談を真摯な態度でお受けいたします。また、本部においては、リスク統括部お客さま相談室内に設置しております「金融円滑化苦情相談窓口」にて、お客さまからの直接の苦情相談をお受けいたします。

■ 金融円滑化に関する苦情相談を受け付けた各営業店等は、その内容を記録し、各営業店等の金融円滑化管理者がリスク統括部お客さま相談室に報告いたします。

■ リスク統括部お客さま相談室は、金融円滑化管理者から報告のあった苦情相談と自ら受け付けた苦情相談の内容を分析し、金融円滑化対応委員会および取締役会等に報告いたします。

■ 取締役会等は、リスク統括部お客さま相談室からの報告を検証し、必要に応じて再発防止策等の検討を金融円滑化対応委員会に指示いたします。

■ お申し出のあった苦情相談は、適切に記録・保存いたします。

＜金融円滑化苦情相談窓口＞
金融円滑化に関するお客さまからの苦情をお受けする本部専用の窓口です。
□ ご連絡先　0120－997－791
□ 受付時間　銀行営業日の午前９時～午後５時
□ 専用メールアドレス　enkatuka@tomatobank.co.jp

Ⅳ．中小企業者のお客さまの事業について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

当社では、中小企業者のお客さまの事業についての改善または再生のための支援を適切に行うために、以下のとおり体制を整備しております。

■ お客さまが事業改善計画の策定支援をご希望される場合には、財務内容の改善を目指し、営業店と事業改善支援を行うための専門部署である企業サポート部が連携のうえ、積極的に策定支援を行ってまいります。また、事業活動を行うためのニーズ（ビジネスマッチング、産学官の連携等）への支援も可能な限り行い、事業改善計画に基づく実践をサポートしてまいります。

■ 事業改善計画の策定に関しては、各営業店の金融円滑化管理者および企業サポート部が、その進捗状況を確認・検証し、必要に応じて、事業改善計画の見直し支援を行うなど、コンサルティング機能の発揮に努めてまいります。

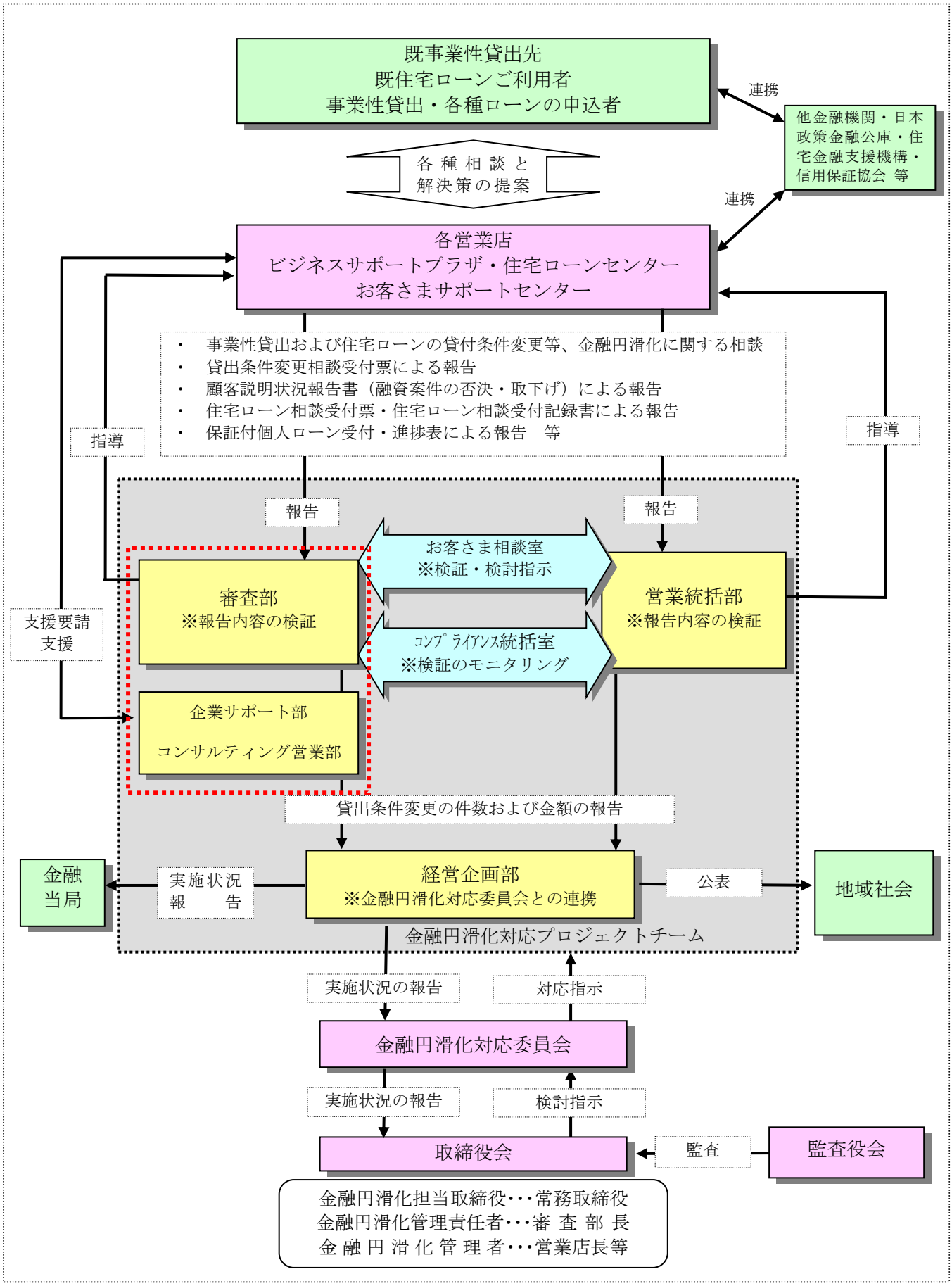
■ 経営改善・経営相談の支援を積極的に行うために、お客さまの経営実態や成長性等、企業の事業価値を見極める能力の向上に努めてまいります。また、経営改善・経営相談の支援にあたっては、必要に応じて中小企業診断士・弁護士・公認会計士・税理士等の専門家からのアドバイスを活用してまいります。

■ 企業サポート部は、事業改善計画の策定支援への取組み状況等について金融円滑化対応委員会を通じて取締役会等へ報告いたします。

■ 取締役会等は、企業サポート部からの報告を検証し、必要に応じて体制の見直し等の検討を金融円滑化対応委員会へ指示いたします。

■ 地域経済活性化支援機構、事業再生ＡＤＲ解決事業者を通じた事業再生手続きのお申し出には、事業再生の見通し等を重視しながら、適切な対応を行ってまいります。

■ 中小企業者の皆さまへの経営改善･事業再生支援の一層の促進を図るため、企業サポート部、審査部、コンサルティング営業部による組織横断的な支援体制を構築し、お客さまの個々のライフステージに応じた最適なソリューションの提供、経営改善支援に努めております。

以　上

Ⅴ. 金融円滑化を積極的に取組むための全社的体制