

【借入れ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の概要】

当行は、借入れ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・管理するため、以下のとおり体制を整備しております。

1. 申込み窓口である全営業店、ローンプラザにおいて、お客さまから借入れ条件の変更等のお申込みを受け付けた場合は、管理表に記載し、案件進捗管理を行います。
2. 全営業店、ローンプラザの金融円滑化責任者は、案件の進捗状況を管理し、検討が長期化することによりお客さまにご迷惑がかからないよう管理いたします。
3. 全営業店、ローンプラザの金融円滑化責任者は、定期的に、借入れ条件変更等のお申込み、実行、謝絶、取り下げ、他金融機関との連携状況等の確認とりまとめを行い、本部の企業支援部に報告します。
4. 企業支援部は、全営業店、ローンプラザ、本部での金融円滑化の進捗管理を適切に行い、金融円滑化委員会での議論等を踏まえ、必要に応じて随時、取締役会・経営会議（以下「取締役会等」という）に報告します。
5. 監査部門は、全営業店、ローンプラザや企業支援部への監査を通じて、対応状況を把握するための体制が適切に機能していることを監査し、問題点があれば適時取締役会等に報告する体制とします。
6. 取締役会等は各報告の内容を検証し、必要に応じて体制の見直し等を金融円滑化管理責任者等に指示するなど金融円滑化の適切な推進・改善に努めます。

【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】

当行は、借入れ条件の変更等に係る苦情相談を適切に行うため、以下のとおり体制を整備しております。

1. 全営業店およびローンプラザが、借入れ条件の変更等に係る苦情相談の受付窓口として、お客さまからの苦情相談に対応してまいります。また、本部においては、コンプライアンス統括部に「金融円滑化苦情相談窓口」を設置し、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。
2. 苦情相談を受け付けた全営業店、ローンプラザは、金融円滑化責任者を通じて、コンプライアンス統括部に報告します。
3. 企業支援部は、コンプライアンス統括部から借入れ条件の変更等に係る苦情相談事案の報告を受け、苦情への迅速かつ適切な対応策を講じるとともに、再発防止策の検討を行い、金融円滑化委員会での議論等を踏まえ、取締役会等に報告します。
4. 取締役会等は再発防止策等が十分であるかを検証し、必要に応じて体制の見直し等を金融円滑化管理責任者に指示する体制とします。

【中小企業者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の概要】

当行は、中小企業者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。

1. 営業店においては、中小企業のお客さまとのリレーションシップのもと、お客さまの実態に即した経営改善計画の策定等を支援してまいります。また、経営改善計画の進捗状況を確認・検証し、適切な助言を行う等、当行のコンサルティング機能を発揮し、きめ細かな対応を行ってまいります。
2. 本部における事業改善への支援を行うための専門的な組織である企業支援部においては、必要に応じて支援対象先のお客さまに直接面談させていただくとともに、事業改善支援に関する全営業店の指導、サポートを行います。
3. 地域経済活性化支援機構、事業再生 ADR 解決事業者、中小企業再生支援協議会等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。
4. 企業支援部は、金融円滑化委員会での議論等を踏まえ、活動状況を取締役会等に報告します。
5. 取締役会等は、金融円滑化の対応状況等を検証し、必要に応じて、金融円滑化管理責任者を通じて指示する体制としております。