

金融の円滑化の実施に関する方針の概要

地域経済の持続的な安定と発展に資するために、健全な事業を営むお客さまが必要とする資金の円滑な供給、貸付条件の変更等への柔軟な対応、経営実態を踏まえた経営相談・経営指導・経営改善に関する支援は地域金融機関である当行の最も重要な役割の一つであります。また、住宅資金借入をご利用のお客さまの返済負担の軽減を通じて、生活の安定を支援させていただくことも重要な役割であります。

当行では、こうした金融円滑化の趣旨に則り、取締役会にて金融円滑化管理方針を制定し、以下に記載のと通りの取組みを実施いたしております。

1. 返済に関するご相談・経営支援

- (1) 中小企業、個人事業主及び住宅資金借入をご利用のお客さまからの貸付条件の変更等のご相談・お申し込みにも真摯かつ迅速、適切に対応いたします。
- (2) お客さまの事業の特性や実情を十分に理解し、事業の発展、改善、再生の可能性等を勘案して、適切に新規融資や貸付条件の変更等の審査を行います。
- (3) お客さまの事業の特性や実情を十分に理解し、経営実態に応じた経営相談・経営指導及びお客さまの経営改善に向けた取組みへの適切な支援に努めます。

2. 顧客保護・顧客説明

- (1) お客さまからの新規融資や貸付条件の変更等のご相談、お申し込みに対して、お客さまの理解と納得を得られるよう適切かつ十分な説明を行います。
また、新規融資や貸付条件の変更等のお申し込みをお断りする場合には、お断りする理由を可能な限り具体的かつ丁寧に説明いたします。
- (2) お客さまからの新規融資や貸付条件の変更等に係るお問合せ、ご相談、ご要望及び苦情には、迅速かつ誠実に対応いたします。

3. 他の金融機関との連携・協力

- (1) 中小企業、個人事業主のお客さまからの依頼による事業再生 ADR 手続の実施依頼の確認に迅速に対応するよう努めます。
- (2) 地域経済活性化支援機構からの債権買取申込等の要請に適切に対応いたします。
また、同意の求めがあった事業再生計画に基づく貸付条件の変更等に対して可能な限り協力いたします。
- (3) お客さまの同意を得たうえで、上記に関して必要となる、他の金融機関や政府系金融機関、信用保証協会、中小企業再生支援協議会等との緊密な連携を図ります。
- (4) 住宅資金借入をご利用のお客さまからの貸付条件の変更等のお申し込みに対して、必要な場合、お客さまの同意を得たうえで、他の金融機関、住宅金融支援機構等と緊密な連携を図ります。

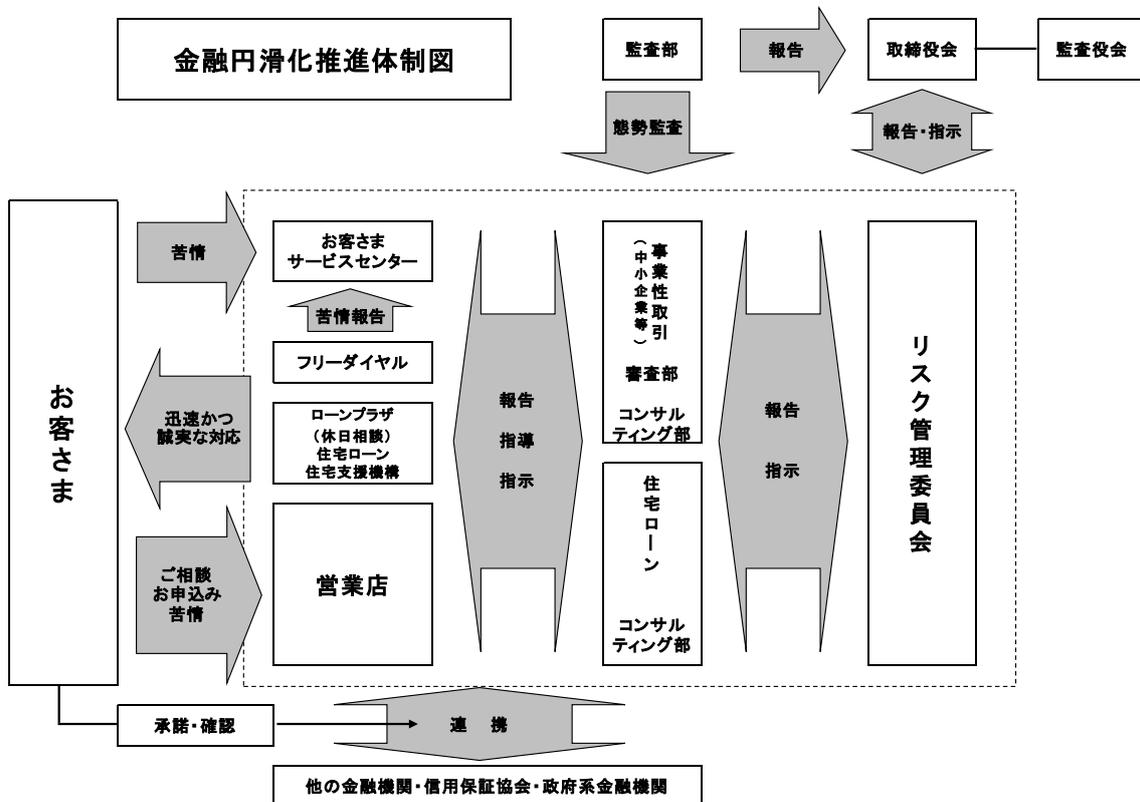
金融円滑化推進体制

当行では、金融円滑化管理方針に基づき、本部の金融円滑化に関する各部に金融円滑化管理責任者を配置し、推進状況、対応状況、管理状況、問題点の洗い出し、改善策の検討などを行い、リスク管理委員会を通じて定期的に又は必要に応じて随時、常務会、取締役会に報告し、取締役会等は報告に基づき適切に指示を行っております。

本部・営業店では、以下の体制を整備し、金融円滑化に関するお客さまからのご相談、お申込み、苦情への適切な対応及び経営相談、経営指導、経営改善に向けた取組支援などに積極的に取り組んでおります。

- ・全ての営業店に営業店金融円滑化責任者、金融円滑化窓口担当者を配置
- ・全ての営業店及び四国銀行ローンプラザに金融円滑化相談窓口を設置
- ・金融円滑化相談専用フリーダイヤルを設置
- ・四国銀行ローンプラザに休日相談窓口を設置
- ・苦情専用窓口をお客さまサービスセンター内に設置
- ・審査部に経営支援室、コンサルティング部にビジネスコンサルティンググループを設置

以上



金融の円滑化の実施状況を適切に把握するための態勢の概要

1. 金融円滑化管理に関する方針・規定・マニュアルの制定
金融円滑化管理方針、金融円滑化管理規定、金融円滑化マニュアルを制定し、金融円滑化管理に関する行内態勢を整備しております。
2. 金融円滑化管理責任者の配置
金融円滑化管理に係る以下の部長を金融円滑化管理責任者とし、各管理責任者は、自らが所管する業務に関して適切に金融円滑化管理を実施する態勢を整備し、実施状況を定期的に又は必要に応じて随時、リスク管理委員会に報告します。
 - (1) 総合管理部長
 - (2) 営業統括部長
 - (3) コンサルティング部長
 - (4) 審査部長
 - (5) 前記(1)～(4)以外の、外部委託業務を所管する部門の各部長
3. 営業店金融円滑化責任者及び金融円滑化窓口担当者の配置
 - (1) 全ての営業店長を営業店金融円滑化責任者としております。
営業店金融円滑化責任者は、金融円滑化に関するお客さまからのご相談、お申込み、苦情及び経営相談、経営指導、経営改善に向けた取組支援など金融円滑化に関して営業店全体の状況を把握・統括し、その状況を定期的に又は必要に応じて本部に報告しております。
 - (2) 全ての営業店に金融円滑化窓口担当者を配置しております。
金融円滑化窓口担当者は、貸付条件の変更等のご相談、お申込みの受付を行い、その内容を記録するとともに受付の状況、貸付条件の変更等への対応の進捗状況を営業店金融円滑化責任者に報告しております。
4. 金融円滑化相談窓口・専用フリーダイヤル・休日相談窓口の設置
 - (1) 全ての営業店及び四国銀行ローンプラザに金融円滑化相談窓口を設置しております。また、金融円滑化相談専用フリーダイヤルを設置しております。
 - (2) 休日相談窓口を四国銀行ローンプラザに設置しております。
5. 記録・保存
金融円滑化に関するお申込み・苦情相談については、受付けた事案ごとに完了までの経緯を記録するとともに、受付けた事案ごとに営業店金融円滑化責任者が完了後5年間保存することとしております。

以上

金融の円滑化に係るお客さまからの苦情相談を適切に行うための態勢の概要

1. 苦情相談の受付体制

- (1) 金融円滑化に関する苦情専用窓口をお客さまサービスセンター内に設置しております。
- (2) 全ての営業店に金融円滑化相談窓口を設置し、金融円滑化に関する苦情相談を受付けております。
- (3) 金融円滑化相談専用フリーダイヤルを設置しております。

2. 苦情対応の管理態勢

- (1) 営業店は、受付けた苦情について速やかにお客さまサービスセンターの金融円滑化苦情専用窓口へ報告します。
- (2) お客さまサービスセンターは、受付けた苦情について関係部店に連絡し、必要に応じて関係部店と連携して対応します。
- (3) お客さまサービスセンターは、苦情に関する対応状況について顧客サポート等管理責任者に報告します。
- (4) 顧客サポート等管理責任者は、苦情に関する対応状況について金融円滑化推進委員会に定期的に又は必要に応じて随時報告します。

以上

お客様の経営の改善又は再生のための支援を適切に行うための態勢の概要

1. 審査部の経営支援室、コンサルティング部のビジネスコンサルティンググループは、営業店と連携して、お客さまからの経営相談、お客さまへの経営指導、経営改善支援を行うとともに、これに関する営業店支援・指導を行っております。
経営改善に取り組まれているお客さまに対しては、営業店・本部が連携して継続的に進捗状況を確認し、助言・指導を行ってまいります。
2. 営業店金融円滑化責任者である部店長は、お客さまからの経営相談、お客さまへの経営指導、経営改善支援に関して営業店を統括しております。
3. 中小企業者等の事業価値を適切に判断し、実践的な経営改善支援・指導を行う能力を向上させるための研修を充実させてまいります。
4. 事業再生ADR解決事業者、地域経済活性化支援機構、中小企業再生支援協議会、信用保証協会、政府系金融機関、他の金融機関等との緊密な連携を図り、お客さまの経営改善・再生の支援に向けた取組みを強化してまいります。

以上