

地域とともに歩む東和銀行

■地域社会の発展とともに

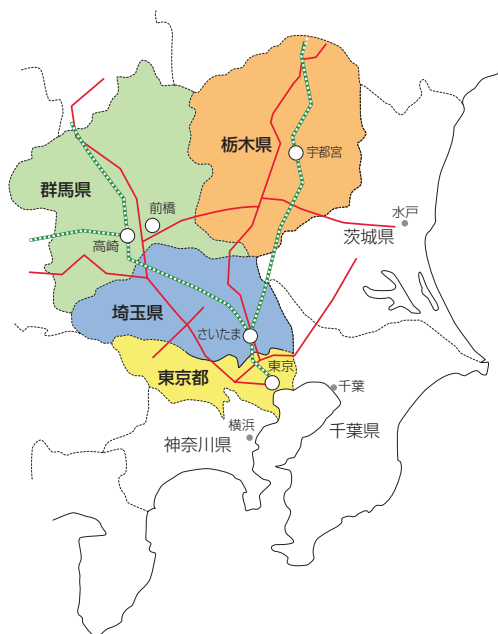
当行は大正6年の創立以来、地域のための銀行として地域社会の発展とともに歩んでまいりました。

当行が営業基盤とする群馬県及び埼玉県は、首都圏のベッドタウンとして、また、交通インフラに恵まれた産業・観光地帯として発展を遂げています。

当行の営業基盤

当行の営業基盤である群馬県・埼玉県は、経済の中心である東京都に隣接する地理的条件の良さも相まって、首都を取り巻く経済圏として発展を続けています。また、経済の発展とともに、当行の取引先である中小企業の皆様の経済活動も広域化しています。

当行は、群馬県・埼玉県を中心に店舗網を構築していますが、このネットワークを活かして、それぞれの地域社会の皆様の活発な経済交流を支援するとともに、豊かな暮らしづくりへのお手伝いを通じ、信頼を築き上げてまいりました。



産業と自然に育まれた地域社会と恵まれた交通ネットワーク

群馬県は日本列島のほぼ中央に位置し、美しい自然や数多くの温泉地など観光資源が豊富で、1年を通して行楽客、観光客が絶えません。産業は製造業が活発で、輸送機器、食料品、業務用機器、化学の4業種が製造品出荷額の概ね59%を占めています。

関東平野の中央に位置する埼玉県も、秩父の山々など自然に恵まれ、人口が全国で5番目に多いことを背景に商業が発達し

ており、工業では、輸送用機械、化学、食料品の3業種が1兆円を越す出荷額で全国有数の内陸工業県となっています。

また、当行の営業地域は、関越・上信越・東北・北関東自動車道・圏央道などの高速自動車道路網と、上越・長野・東北新幹線の高速鉄道網が整備された地域であり、首都圏と各地方を結ぶ経済・産業の要衝として、近年著しい発展を遂げています。



尾瀬



関越自動車道

■地域金融機関としての役割

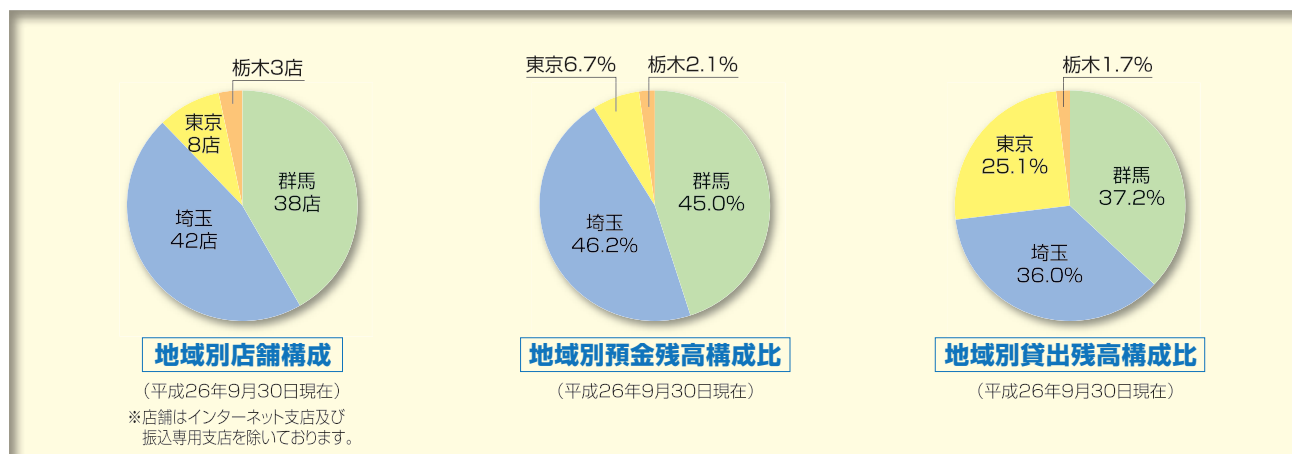
経済のグローバル化や情報通信技術の発展から、産業構造が大きく変わっていく中、その対応に迷われるケースが多くなっていると思います。当行は、こうしたお客様への適切な情報提供、専門的な立場でのアドバイスや財務面でのお手伝いを、きめ細かに行ってまいります。

また、こうした変革により新しい産業が創出されますので、次代を担う新しい産業や企業の芽を育て、地元企業や地場産業の発展に金融機能を通して貢献していくことが、私たち地域金融機関の使命と考えています。

一方、当行は誰もが暮らしやすい豊かな地域社会を作り上げ発展させていくために、地域社会の一員として、環境保護・文化事業の開催や協賛・スポーツ支援などの活動を行っています。良き企業市民として当行がなすべき活動や、行員が自主的に取り組む活動など、地域社会に根ざした活動の輪を広げています。

当行はこれからも、地道で息の長い活動を続け、地域社会とともに歩んでいきたいと考えています。

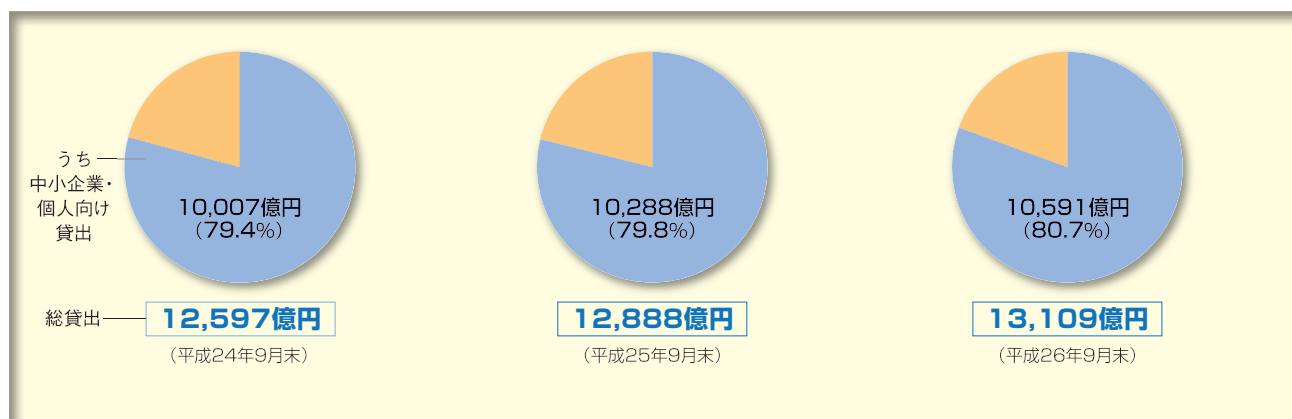
1. 地域への資金還元（信用供与）による貢献について



中小企業・個人向け貸出の推移

当行は、営業地域のお客様からお預りした大切な預金を地域の中小企業や個人の皆様への貸出に向けています。

平成26年9月末の総貸出は1兆3,109億円で、そのうち80.7%にあたる1兆591億円が中小企業及び個人の皆様への貸出となっています。



2. 地域社会貢献活動について

教育・教養活動

社会貢献活動の一環として、群馬大学及び放送大学等において、頭取をはじめとする当行行員が講師を務める講義・講演を行っております。

群馬大学との連携授業

平成26年2月及び3月に群馬大学社会情報学部において、金融経済にかかわる連携授業を開講いたしました。4日間にわたり、当行行員延べ14名が講師を務め、金融業務に携わる実務者の立場から、金融、金利、外国為替等の講義と日本経済と財政・金融政策の経済的分析、欧州債務問題等の講義を行い、40名の学生が熱心に受講されました。

放送大学での面接授業

平成26年7月に「現下の金融経済の実像と展望」との題目で面接授業を行いました。頭取をはじめ、国際部長、資金運用部長など講師延べ8名により、世界経済・日本経済の現状から地域金融機関の社会的役割の他、実際に金融業務に携わる現場からの視点を踏まえた講義を行いました。

放送大学での面接授業は、平成22年から開始して5年目を迎え、過去5年間に延べ560人以上の皆様が熱心に受講されております。



放送大学

文化活動

地域文化の向上に貢献したいとの考えから、文化活動を継続的に実施し、また、文化事業の共催や協賛を行っています。

TOWA県民文化講座

平成26年度は、経済アナリストの森永卓郎さんを招いて講演いただき、大盛況でした。

過去25年間で42回の開催実績があり、延べ入場者数で19,000人以上の皆様楽しんでいただいております。



森永卓郎さん

東和よいこ劇場

平成26年度は、栃木県佐野市の「佐野市文化会館」で開催し、564人ものよいこたちがファンタジックな影絵劇を楽しみました。

過去23年間で41回の開催実績があり、延べ入場者数で34,500人以上の皆様楽しんでいただいております。



東和よいこ劇場

萩原朔太郎賞

平成26年度の第22回の受賞作品は、三角みづ紀さんの「隣人のいない部屋」が選ばれました。



三角みづ紀さん

地域とのふれあい

各地での夏祭りをはじめ、地域の行事や催事などへの参加・協力を通して、地元の皆様との交流を深めています。毎年全店で1,000名以上の行員が地域の行事に参加しています。

ぐんま県民マラソン

群馬県や前橋市、高崎市、上毛新聞が主催し、県内外のランナーに広く親しまれている「ぐんま県民マラソン」の第24回大会が、平成26年11月3日に1万人を超える参加者を集めて開催されました。



地元祭りへの参加



ぐんま県民マラソン

環境保護活動

尾瀬のゴミ持ち帰り運動

環境保全や森林資源保護といった観点から、尾瀬の美しい自然を守っていくために、行員の自主的な活動として「尾瀬のゴミ持ち帰り運動」を、平成2年から継続的に実施しています。尾瀬の入山者に、当行が作ったオリジナルのゴミ袋を配布しゴミの持ち帰りや自然保護を呼びかけるとともに、自らも進んで清掃活動などを行っています。



オリジナルのゴミ袋を配布しゴミの持ち帰りを呼びかける



ボランティア活動

地域行事や各種団体活動に対して、寄付や協賛により援助を行うとともに、多くの行員が各種ボランティアとして参加しています。

ボランティア活動のうち、本部主管の平成25年度の主な活動実績は下記のとおりです。

平成25年度活動実績

①ぐんま県民マラソン	124人	ランナーの受付や記念品配布など
②献血	73人	赤十字血液センター
③尾瀬のゴミ持ち帰り運動	27人	尾瀬でのゴミ袋配布
合計	224人	

また、ユニセフ募金や使用済切手寄付活動、障害者施設で作成されたはりえカレンダーを購入するなど、社会福祉活動も継続的にを行っています。



ユニセフ募金



はりえカレンダー

3. 地域サービスによる貢献について

当行では、地域の皆様に喜んでいただけるよう多彩な商品でサポートするとともに、ATMの充実やさまざまな情報提供によるサービスにより、暮らしや経営のサポートを行っております。

情報サービス・経営サポート

●東和銀行経済研究所・リレーションシップバンキング戦略部

地域のお客様の事業経営や暮らしに役立つ調査情報の提供、専門家による税金、法律、労務、年金などの相談業務、お取引先の社員研修業務を行っております。



刊行物・調査	内容	平成25年度発行回数
経済レポート	世界・日本経済について分析・解説など	12回
税務トピックス	新税制・改正などについてタイムリーに紹介	2回
企業経営動向調査	取引先企業へのアンケートからの分析調査	4回
ボーナス支給見込調査	取引先企業へのアンケートからの分析調査	2回

相談内容	相談日	相談時間	受付窓口	平成25年度相談受付件数
税務相談	火・金曜日	9:00~17:00	リレーションシップバンキング戦略部(本店)	366件
	水曜日		リレーションシップバンキング戦略部(首都圏)	
法律相談	随時		東和銀行経済研究所(本店)	3件
労務相談	随時		東和銀行経済研究所(首都圏)	14件
年金相談	随時		東和銀行経済研究所(首都圏)	1,369件

●年金相談会

お客様の身近にある各支店の窓口で、年金の無料相談会を開催しています。

新たに年金を受給するときに必要な裁定請求書の作成手続き、もらい忘れ年金の調査、年金受給見込額の調査、その他年金に関すること(雇用保険、健康保険等)について、専門の社会保険労務士が相談に応じております。

平成25年度開催実績

82店舗で延べ299回年金相談会を開催し、4,134人からの相談を受けました。その中で、年金に関する相談や手続きをお手伝いし、当行の口座へ1,991件の年金振込を指定していただきました。

●東和新生会

地元企業の発展に寄与できるよう、地域事業者との連携強化を図り組織化しています。

講演会及び各種セミナーの開催、インターネットサービス(略称SIS)、ビジネスレポートサービスなど、各種活動を通じて会員への情報提供やビジネス支援を行っております。これらの情報は、東和新生会ホームページ上で検索することができます。平成26年3月末の会員数は5,293社です。



平成25年度事業実績

項目	内容	実施回数	参加人数
会合	定時総会、理事会	3回	118人
本部主催セミナー	新入社員セミナー、次世代経営塾、ビジネス交流会、新春講演会など	36回	3,255人
支店主催講演会・セミナー	支店講演会、パソコンスクール、支店セミナーなど	66回	3,934人
その他事業	バスハイキングなど	1回	79人
合計		106回	7,386人

地域密着型金融の推進に関する取組みについて

当行は、平成24年6月に策定した経営強化計画「プランフェニックスⅢ」に盛り込んだ地域密着型金融推進のための具体策を着実に実行することで、中小規模事業者等の経営支援と地域の活性化に貢献し、地域から頼られる銀行を目指して地域密着型金融の高度化に取り組んでおります。

【地域密着型金融推進計画の概要】

基本方針

地域密着型金融の推進によるお客様支援の実践

取組期間

平成24年度～平成26年度

重点取組事項

(実績については、平成24年4月から平成26年9月までの累計になります。)

1. 顧客企業に対するコンサルティング機能の発揮

■創業又は新事業開拓に対する支援強化の方策

- ・群馬大学、前橋工科大学との連携による共同開発研究マッチング支援
- ・創業・新事業支援向け融資制度及び創業補助金の活用
- ※創業・新事業向け融資件数 277先

■取引先企業に対する支援強化の方策

- ・お客様支援活動によるお客様の本来支援
- ・経営改善支援先に対する経営再建計画の策定支援及び計画の進捗状況、資金繰りの管理等、業況改善に向けたサポートの実行
- ・専門コンサルタント等の紹介
- ・営業店への本部経営改善支援担当者の配置による機動的な支援や踏み込んだアプローチを実施できる体制の構築
- ・行内顧客情報インフラのさらなる活用等、ビジネスマッチングに向けた取組みの強化
- ※経営相談件数 2,113先

■早期事業再生に資する方策

- ・中小企業再生支援協議会や地域経済活性化支援機構等の外部専門家との連携による再生支援
- ・DES、DDS等の活用による効率的でスピーディな再生への取組み
- ※早期事業再生支援件数 176先

■事業承継に対する支援強化の方策

- ・外部専門家（公認会計士、税理士、弁護士等）との連携による相続対策支援、M&A支援等
- ※事業承継支援件数 145先

■担保・保証に過度に依存しない融資促進の強化

- ・信用評価システム利用による審査時間を短縮した中小規模事業者等向け貸出審査体制の強化
- ・スコアリング商品の取組み
- ・先掛債権や棚卸資産等を担保とするABL（動産担保融資）の活用の推進
- ・オックス(株)との提携による「BIZ-クイック」の取組みの継続・強化
- ※担保・保証に過度に依存しない融資件数 3,014先

■海外進出等支援の強化

- ・国際部によるお客様の海外進出等の相談・サポート体制を強化
- ・JICA、JBIC、JETRO等の政府系機関との連携、「海外展開一貫支援ファストパス制度」への参加
- ・交通銀行（中国）、TMB銀行（タイ）、フノンペン商業銀行（カンボジア）、TP銀行（ベトナム）、メトロポリタン銀行（フィリピン）、ベトナム銀行（ベトナム）との業務提携
- ・東銀リース(株)、東京センチュリーリース(株)との業務提携
- ・三井住友海上火災保険(株)、(株)損害保険ジャパン（現 損害保険ジャパン日本興亜(株)）との業務提携
- ・海外進出支援に係るコンサルタント会社(株)フォーバルとの業務提携
- ・「スタンドバイ・クレジット制度」「海外直接貸出（クロスボーダー・ローン）」の取扱い開始
- ※海外進出等の情報提供 200件、海外進出支援セミナーの開催 3回、政府系機関への紹介 17件、業務提携銀行への紹介 59件、リース会社への紹介 11件、保険会社への紹介 2件、提携コンサルへの紹介 6件、民間コンサル・商社等への紹介 4件、「海外展開一貫支援ファストパス制度」による紹介 3件、「スタンドバイ・クレジット制度」「海外直接貸出（クロスボーダー・ローン）」の利用 各1件

■成長分野に対する取組みの強化

- ・医療・介護・福祉分野の支援強化のため、医療関連チームを設置
- ・外部医療専門コンサルタントとの連携
- ※医療関連チームに専任者4名配置、新規貸出先 63先
- ・営業店副支店長による医療・介護先に特化した新規融資訪問
- 新規融資 258件

4. 経営改善支援の取組み実績

(単位：先)

	24/9期 (24/4~24/9)	25/3期 (24/10~25/3)	25/9期 (25/4~25/9)	26/3期 (25/10~26/3)	26/9期 (26/4~26/9)		27/3期 (26/10~27/3)
	実績	実績	実績	実績	計画	実績	計画
創業・新事業開拓支援	39	47	58	85	40	48	40
経営相談	267	455	413	474	320	504	330
早期事業再生支援	20	19	43	49	20	45	20
事業承継支援	33	28	29	24	10	31	10
担保・保証に過度に依存しない融資促進	652	638	636	575	450	513	450
合計（経営改善支援等取組み数）	1,011	1,187	1,179	1,207	840	1,141	850
取引先 ※1	12,369	12,682	13,057	13,424	12,500	13,765	12,600
経営改善支援取組み率（%） （経営改善等支援取組み数／取引先）	8.17	9.36	9.03	8.99	6.72	8.29	6.74

※ 計画及び実績は半期毎としております。

※1. 「取引先」とは、企業及び消費者ローン・住宅ローン以外の先を除く個人事業者の融資残高のある先で、政府出資主要法人、特殊法人、地方公社、大企業が保有する各種債権又は動産・不動産の流動化スキームに係るSPC及び当行関連会社を含んでおります。

■経営サポートの強化

- ・外部専門家による経営相談会の実施
- ※経営相談会開催実績 開催回数 55回、参加企業 195社参加
- ・東和銀行経済研究所による税務相談・法律相談の受付、個別労務相談会の開催
- ※税務相談815件、法律相談12件、個別労務相談会 開催9回、48社参加

■貸付条件変更への対応

- ・中小規模事業者等の貸付条件変更のための体制整備と変更後のコンサルティング機能の充実
- ※企業支援室16名体制、金融円滑化推進室4名体制（平成26年9月現在）

■人材育成

- ・行員の目利き審査能力向上への積極的な取組み
- ※企業支援室内に中小企業診断士を1名配置（平成26年9月現在）

■支店のグループ化

- ・支店のグループ化と支店への本部経営改善支援担当者の配置による支店サポート体制の構築によりお客様の経営改善支援を強化
- ※平成24年度 全店10グループ化を実施済

■中小企業貸出推進委員会の強化

- ・商品設計や支店サポートなどに関する諸施策の検討・立案による円滑な信用供与を行うための体制強化

■法人渉外担当者等の重点配置

- ・中小規模事業者等の資金需要の旺盛な地域への人員の重点配置
- ※法人渉外担当者18名配置（17地区）

2. 地域の面的再生への積極的な参画

■地域の面的再生への取組み

- ・ビジネスマッチング機能の強化－群馬大学等との連携によるビジネス交流会の実施
- ・県内外から参加した取引先企業による来場者への自社製品や技術のPR…県を越えてのビジネスチャンスの継続的な提供
- ※第11回東和新生会ビジネス交流会…平成26年11月、群馬県前橋市で開催 出展企業143社、来場者1,660人

- ・地域活性化の支援強化
- ・新事業の創出による地域活性化支援のため、群馬大学の共同研究イノベーションセンター主催のベンチャー支援・育成事業「起業塾」への講師派遣
- ※平成24年度 2回 8名派遣

■地域活性化につながる多様なサービスの提供

- ・放送大学での講義
- ※各8時限授業 講師延べ8名（平成24年度～平成26年度の計3回開講）
- ・群馬大学での連携授業
- ※各15時限授業 講師延べ14名（平成24年度、平成25年度の計2回開講）
- ・キャリア教育への市民講師派遣
- ※県内高校での講話 1名派遣
- ・当行営業区域内の取引先を対象に実施する企業経営動向調査の実施
- ※平成24年度 4回、平成25年度 4回、平成26年9月期 2回
- ・社会保険労務士と一体となって開催する年金相談会の実施
- ※年金相談会開催回数 759回 相談人数 10,486人
- ・講演会・各種セミナー・ビジネスレポートサービス等の情報提供やビジネス支援
- ※講演会・各種セミナー等開催回数 252回

3. 地域やお客様に対する積極的な情報発信

■事業経営や暮らしに役立つ調査情報の発信

- ・「経済レポート」、「税務トピックス」、「企業経営動向調査」、「ボーナス支給見込調査」を通じた情報提供
- ※「経済レポート」30回、「税務トピックス」4回、「企業経営動向調査」10回、「ボーナス支給見込調査」5回 発行

■当行の最新情報の開示

- ・ホームページによる個人・法人のお客様、株主・投資家の皆様に当行の最新情報をわかりやすく開示
- ・当行の最新情報をリリースによりマスコミへ開示及びホームページへ掲載

■中小企業の経営支援に関する取組方針

当行は、地域金融機関として中小企業の金融円滑化に対して、従来から積極的に取り組んでまいりましたが、平成21年12月「中小企業金融円滑化法」が施行されたことから、「中小企業者等に対する金融の円滑化に関する基本方針」を定め、中小企業のお客様及び住宅ローンをご利用のお客様のサポート体制を強化し、お客様の経営改善支援等に取り組んでまいりました。この取組姿勢は、平成25年3月末の中小企業金融円滑化法の期限到来後も何ら変わりはありません。

当行はこれからも、「中小企業者等に対する金融の円滑化に関する基本方針」に則り、コンサルティング機能を十分発揮することで、金融の円滑化に一層取り組んでまいります。

中小企業者等に対する金融の円滑化に関する基本方針

平成22年1月26日
株式会社 東和銀行

はじめに

当行は、これまでも「雨でも傘をさし続ける銀行」を目指して地域における円滑な資金供給と適正な金融サービスの提供に努めてまいりました。

今般、中小企業及び個人のお客さまに対する円滑な金融仲介機能の発揮を目指し、これに迅速かつ適切に取り組むために、副頭取を「金融円滑化統括責任者」としたうえで、本部に「金融円滑化推進室」を設置し、営業店は支店長を「金融円滑化責任者」とする態勢を整備いたしました。

お客さまを取り巻く環境が厳しさを増す中、お客さまへの円滑な資金供給が当行の責務であるとの認識に立ち、以下の基本方針等に基づき全行一丸となって、金融の円滑化により一層取り組んでまいります。

1. 基本方針

- (1) お客さまからのお借入れ条件の変更等のお申込みに対しては、ご要望を真摯におうかがいし、お客さまの立場に立って検討させていただくよう努めます。
- (2) ご返済の軽減のお申込みがあった場合には、事業についての改善、または再生の可能性その他の状況を勘案しつつ、できる限りご返済負担の軽減を検討するよう努めます。
- (3) お客さまからのお借入れ条件の変更等のお申込みに対応するために、電話によるご相談も含め、お申込みの受付から回答までの内容を記録するとともに進捗管理を徹底してまいります。
- (4) お申込みの時点でご返済が滞っていることや、お借入れ条件の変更等の履歴といった形式的な事象にとらわれることなく、お申込み時点のお客さまの実際の状況をきめ細かくおうかがいし、把握したうえで検討させていただくよう努めます。
- (5) 新規のご融資やお借入れ条件の変更等のお申込みにあたって検討させていただくうえで必要な資料の作成やご提出を依頼する場合は、お客さまに過度の負担をおかけしないよう十分に配慮いたします。
- (6) 新規のご融資やお借入れ条件の変更等の検討の過程で、条件等を提示させていただく場合は、お客さまに過度のご負担とならないように十分に配慮し、可能な限り速やかに、その内容や理由等について分かりやすく誠意をもってご説明するように努めます。
- (7) 新規のご融資やお借入れ条件の変更の契約にあたっては、借入金利や借入期間、返済方法などのご契約の内容について、お客さまにご納得いただけるよう、詳しく丁寧に誠意をもってご説明いたします。
- (8) 新規のご融資やお借入れ条件の変更等のお申込みにお応えできない場合には、お客さまのご理解とご納得をいただけるように、お客さまの立場に立ち、これまでの取引経緯やお客さまの知識・経験などを踏まえ、できる限り具体的にかつ丁寧な説明をおこなうよう努めます。

2. 中小企業者のお客さまへ

(1) 経営改善計画等の作成について

- ①お借入れ条件の変更等にあたっては、お客さまの業績の改善に向けて真摯にご相談させていただきます。経営改善計画を作成する場合には、当行のコンサルティング機能を発揮し積極的に支援してまいります。
- ②経営改善計画等の作成にあたっては、作成のご意思があるものの、ご自身で作成が困難な場合などについては、お客さまと一緒に計画を作成してまいります。
- ③策定された経営改善計画等については、お借入れ条件の変更等をおこなった後につきましても、継続的に進捗状況を確認・検証し、経営改善計画自体の見直しを助言・支援するなどきめ細かな対応をおこなってまいります。
- 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など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、お客さまの再生に取り組んでまいります。
- ⑤事業改善への支援をおこなうための専門的な組織である本部「審査管理部企業支援室」において、事業改善支援に関する営業店の指導、監督を強化してまいります。

(2) 他の取引金融機関との連携について

- お客さまからのお借入れ条件の変更等のお申込みに対して、当行以外の金融機関（政府系金融機関を含む）からもお借入れがある場合には、お客さまの同意を得て、それらの金融機関と連携を図るよう努めます。

3. 住宅ローンをご利用のお客さまへ

- (1) お借入れ条件の変更等のお申込みにあたっては、お客さまの将来にわたる無理のないご返済が可能となるように、お客さまのご収入や財産などの状況を十分に勘案し、お客さまの立場に立って、きめ細かくご相談に応じてまいります。
- (2) お客さまからのお借入れ条件の変更等のお申込みに対して、当行以外の金融機関（独立行政法人住宅金融支援機構等を含む）からもお借入れがある場合には、お客さまの同意を得て、それらの金融機関と連携を図るよう努めます。

4. 金融円滑化対応を適切におこなうための態勢について

(1) 基本方針の徹底

- 取締役会は金融円滑化推進室を通じて、基本方針を全役職員に周知するとともに、適宜体制の強化や見直しを図ってまいります。

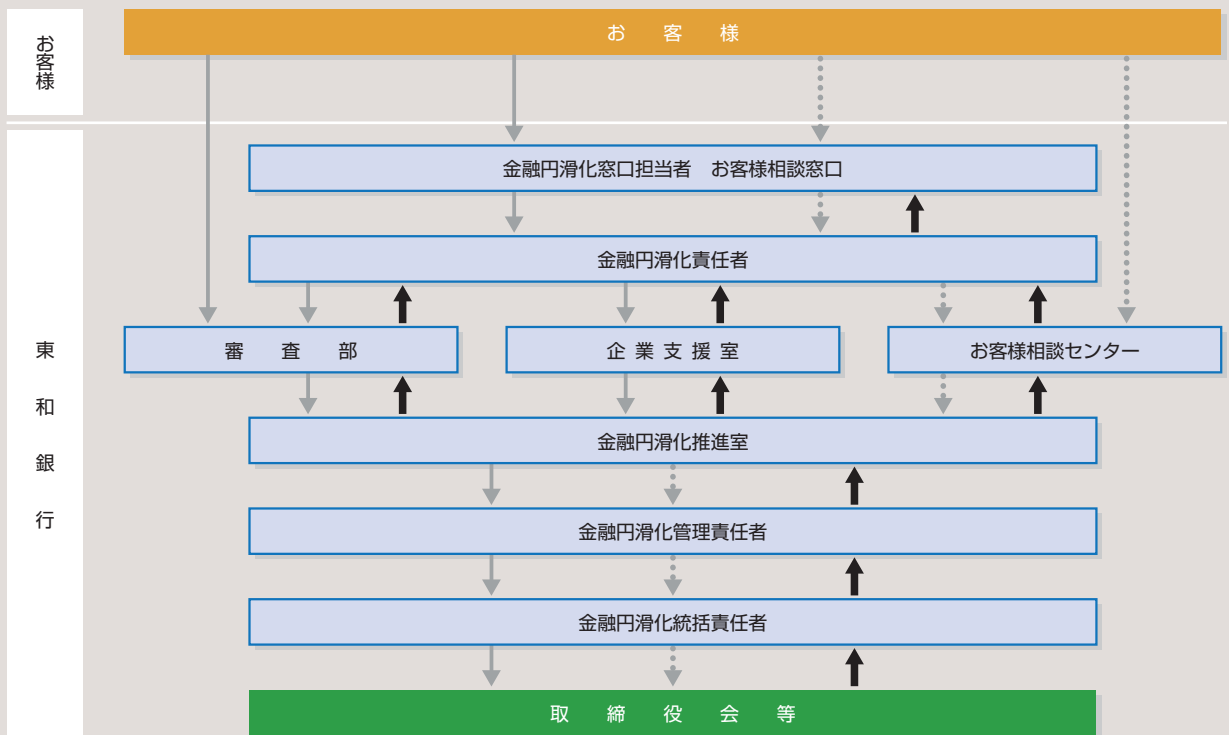
(2) お借入れ条件の変更等のお申込みに対する対応状況を適切に把握するための体制について

- ①お客さまから借入れ条件の変更等のお申込みがあった場合は、お客さまの現況や、ご希望されるお借入れ条件の変更等の内容、他行を含めたお借入れの状況等を詳しくおうかがいし、その内容を記録・保存します。
- ②営業店の担当者及び金融円滑化窓口担当者が受付けたお借入れ条件の変更等のお申込みや、その検討の進捗状況については随時、金融円滑化責任者に報告します。

- ③営業店の金融円滑化責任者は、お客さまからのお借入れ条件の変更等のご相談内容が正しく記録され、進捗状況が管理されているか点検します。また、お客さまへのご回答が長期化しないよう迅速におこなわれているか金融円滑化窓口担当者並びにお客さま担当者を指導します。
- ④営業店の金融円滑化責任者は、お借入れ条件の変更等の申込み、応諾、お断り、及び検討について進捗状況を取りまとめ、すみやかに審査部へ報告します。
- ⑤金融円滑化推進室は、取りまとめ集計した各営業店報告を取締役会等に定期的に報告します。
- ⑥取締役会等は報告の内容を検討し、必要と判断した場合は体制の見直し等を含め、金融円滑化推進室に指示します。
- (3) お借入れ条件の変更等に係る苦情相談を適切におこなうための体制について
 - ①お借入れ条件の変更等に係るお客さまからの苦情相談の体制として、営業店においては「金融円滑化窓口担当者」が、本部においては「コンプライアンス統括部お客様相談センター」内に設置した「金融円滑化苦情相談窓口担当者」が、お客さまからの苦情相談に直接対応いたします。
 - ②お客さまからのお借入れ条件の変更等に係る苦情相談を受け付けた場合は、金融円滑化窓口担当者が、その内容を記録・保存し、営業店の金融円滑化責任者を通じて、コンプライアンス統括部お客様相談センターに報告します。
 - ③コンプライアンス統括部お客様相談センターは、お借入れ条件の変更等に係るお客さまからの苦情相談状況をすみやかに金融円滑化推進室へ報告します。金融円滑化推進室は、関連各部と協力して問題の解決に努めるとともに、営業店の金融円滑化対応責任者を通じて営業店を指導します。
 - ④金融円滑化推進室は、関連各部による苦情相談事案の分析、再発防止策の検討をおこない、苦情相談内容を取締役会等に報告します。
 - ⑤取締役会等は、内容を確認、検討し必要に応じて、体制の見直し等を含め金融円滑化推進室に指示します。
- (4) 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おこなうための体制について
 - ①中小企業者のお客さまに対しては、財務内容の改善に加えて、経営の課題解決やその実現可能性に向けて、経営改善計画策定を支援してまいります。また、継続的に、中小企業のお客さまの経営改善計画の進捗状況を確認・検証し、必要に応じて経営改善計画の見直しを助言、支援いたします。
 - ②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など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協力いたします。
 - ③本部審査管理部内にある事業改善支援専門部署である「企業支援室」において、お客さまに対する事業改善をご支援させていただくとともに営業店の指導を強化いたします。
 - ④お客さまからのご相談に対応できるよう行内研修をおこない、行員の目利き能力の向上を図ります。
 - ⑤審査管理部企業支援室は活動状況を取りまとめ、金融円滑化推進室及び取締役会等に報告します。
 - ⑥取締役会等は、審査管理部企業支援室の活動状況を検討し、必要に応じ金融円滑化推進室を通じて改善を指示します。

以上

金融円滑化対応を適切におこなうための組織体制



ご相談・検討等 → 苦情・ご要望 … 指導・指示 →