

## 金融円滑化管理方針（規程）

制定 2010年 1月29日

改定 2019年 4月 1日

### 【基本方針】

当行は、平成28年5月に表明した「みちのく銀行のパートナーシップ宣言」のもと、お客さまとのリレーションシップを実践した中で、「真の問題解決」に向けた活動に総力を挙げて、以下の項目に基づき取り組みます。当行は、お客さまに対する、安定的かつ円滑な資金供給力を強化してまいります。

当行では、たんなる金融商品の提供にとどまることなく、適切ナリスク管理のもと、お客さまの創業、成長、経営改善、事業再生につながる資金供給を積極的に行うことで、お客さまと地域社会の幸福と発展のために取り組んでまいります。

- (1) お客さまからの借入のお申込み、借入条件の変更等のお申込みに対しては、お客さまの状況を十分に把握し、形式的・画一的な審査にならないように努めてまいります。
- (2) 過去に借入条件の変更等を行ったお客さまに対しては、そのことのみをもって借入のお申込みや借入条件の変更等のお申込みを謝絶しないこととし、お申込に対する審査は常に適切に行ってまいります。
- (3) 借入いただいているお客さまの直面している課題や経営についてのお悩み等に対しては、解決に向けた経営相談、経営指導及び経営改善に向けた取組みの支援を適切に行ってまいります。
- (4) お客さまの事業を適切に見極めることができるよう、行内研修の充実を図り、行員の目利き能力の向上に努めてまいります。
- (5) お客さまからの借入のお申込み、借入条件の変更等のお申込みについては、真摯にお伺いし、お客さまにご納得・ご理解いただけるように、わかり易く、丁寧に、誠意をもって説明を行うよう努めてまいります。
- (6) お客さまのお申込みにおこたえできない場合やお客さまの申込内容と相違する条件をお願いする場合は、その理由について、迅速に、わかり易く、丁寧に、誠意をもって説明を行うよう努めてまいります。

### 【中小・零細企業者等のお客さま】

- (1) お客さまのライフステージ（創業、成長、経営改善、事業再生、事業承継）に応じたコンサルティング機能を発揮するとともに、新規借入のお申込みに対しては、お客さまの置かれている状況を十分に把握し、将来の成長可能性を的確に見極めたうえで、事業価値の向上につながる資金供給や不動産担保・保証に依存しない融資の推進に努めてまいります。
- (2) 借入条件の変更等のご相談・お申込みがあった場合は、お客さまの事業の改善、または、再生の可能性等を十分に検討し、できる限りご要望に沿えるようきめ細かくご相談に応じてまいります。
- (3) 借入条件の変更等の申込み、事業再生ADR手続の実施依頼の確認または地域経済活性化支援機構若しくは東日本大震災事業者再生支援機構からの債権買取申込み等の求めについて、他業態も含め関係する他の金融機関等がある場合には、当該他の金融機関等と緊密な連携を図ってまいります。
- (4) 事業の再生又は地域経済の活性化に資する事業活動を支援するにあたり、地域経済活性化支援

機構と緊密な連携を図ってまいります。

- (5) 当行に事業再生ADR手続の実施依頼の確認があった場合は、当該関係者と緊密な連携をとり、事業再生ADR手続の実施を依頼し迅速な紛争の解決に協力するよう努めるものとします
- (6) 地域経済活性化支援機構または東日本大震災事業者再生支援機構からの債権買取申込みや事業再生計画への同意の求めがあった場合には、当該関係者と緊密な連携をとり、適切に対応するよう努めてまいります。
- (7) 他の金融機関からお借入がある場合は、お客さまの同意をいただいたうえで、当該金融機関と緊密に連携しながら、できる限りご要望に沿えるよう努めてまいります。また、政府系金融機関からお借入がある場合や信用保証協会等をご利用の場合、また中小企業再生支援協議会が関係している場合においても、これらの者と緊密な連携をとり、できる限りご要望に沿えるよう努めてまいります。
- (8) 経営者保証に関するガイドライン（注）の趣旨を踏まえ、経営者等の個人保証に依存しない融資の一層の促進を図るとともに、保証契約の締結、保証契約の見直しならびに保証債務の整理について、適切な対応を行ってまいります。

注：経営者等による個人保証に関する合理的な保証契約の在り方等を示すとともに、主たる債務の整理局面における保証債務の整理を公正かつ迅速に行うための準則であり、平成25年12月5日に経営者保証に関するガイドライン研究会(全国銀行協会および日本商工会議所が事務局)により公表されています。

#### 【住宅資金借入のお客さま】

- (1) 借入条件の変更等のご相談・お申込みがあった場合は、お客さまの財産及び収入の状況を勘案し、お客さまの将来にわたる無理のないご返済に向けて、きめ細かく相談に応じてまいります。
- (2) 他の金融機関からお借入がある場合、または住宅金融支援機構とのお取引がある場合には、お客さまの同意をいただいたうえで、当該金融機関と緊密に連携しながら、できる限りご要望に沿えるよう努めてまいります。

#### 【態勢整備】

- (1) お客さまからの借入のご相談・お申込み、借入条件の変更等のご相談・お申込みに係る苦情相談を適切に行うため、営業店には「融資相談窓口責任者」を配置、また本部には「金融円滑化苦情相談窓口」を設置し、お客さまからの苦情相談の対策を実施してまいります
- (2) 銀行全体の金融円滑化管理全般を統括する責任者として、地域創生部担当役員を「金融円滑化管理統括責任者」として配置し、「金融円滑化管理統括責任者」のもと、金融円滑化への対応が適切に成されているか、適時その状況等を確認し、改善または見直しが必要となる事項については、随時改善することとします。
- (3) お客さまからの借入条件の変更等のお申込みがあった場合ならびに苦情相談をお受けした場合には、当該内容の記録・保存を徹底するよう努めてまいります。
- (4) お客さまからの借入条件の変更等のお申込みがあった場合は、進捗管理を徹底し、迅速・適切な対応に努めてまいります。