

# 金融円滑化への取組みについて

2019年5月



## 金融円滑化への取組みについて

京都銀行では、創業以来「地域社会の繁栄に奉仕する」を経営理念として掲げ、豊かな地域社会の創造と地元産業の発展に貢献することを基本的な使命として、地域社会の皆さまに質の高い金融サービスを提供し、より一層信頼を深めていただけるよう努めております。

当行では金融円滑化管理に関する方針を定め、各営業店毎に金融円滑化責任者を配置して、全行をあげ金融の円滑化を推進する体制を整備するとともに、融資審査部が取組状況等を一元的に管理しております。

これからも地域金融機関として、適切かつ積極的な金融仲介機能を発揮し、法人・個人事業主の皆さまへの円滑な資金供給や資金繰りに関するご相談ならびに住宅ローンご利用の皆さまからの返済計画見直し等のご相談について、公正、迅速、丁寧な対応に努めてまいります。

なお、当行では従来から「地域密着型金融の推進」として法人・個人事業主の皆さまへの積極的な貸出金の推進や経営改善支援等に取り組んでおります。取組内容につきましてはホームページをご覧ください。（<https://www.kyotobank.co.jp/about/chiki/index.html>）

# 1. 金融円滑化管理に関する方針

## 金融円滑化管理に関する方針

金融円滑化の重要性に鑑み、お客さまへの金融の円滑化を図ることにより、地域金融機関としてお客さまの事業活動の円滑な遂行、雇用の安定並びに生活の安定に資することを通じ、もって地域社会の安定向上と地域経済の健全な発展に寄与することを目的とし、次のとおり「金融円滑化管理に関する方針」を定めます。

### ・新規借入や借入条件の変更への対応

お客さまからの新たなお借入や借入条件の変更のご相談に対しては、お客さまの事業の特性、実態や将来的な展望等を踏まえ、実情に応じた迅速かつ的確な審査・回答に努めます。

また、借入条件の変更のご相談（事業再生ADR手続、地域経済活性化支援機構、東日本大震災事業者再生支援機構からの要請、および自然災害による被災者の債務整理に関するガイドライン等を含む）に対しては、必要に応じ適切に他の金融機関等との緊密な連携を図りながら、できる限り返済条件の変更などの措置をとるよう努めます。

なお、個人保証の検討に対しては、「経営者保証に関するガイドライン（※）」に則することとし、法人と経営者個人との関係等の実情に応じて、お客様のご意向も踏まえ、経営者保証のみならず経営者以外の第三者による保証も含め適切な対応に努めます。

### ・経営相談等

お借入のあるお客さまとの継続的な関係において、お客さまの事情などを踏まえ、必要に応じ適切に経営相談などの取組みに努めます。

### ・お客さまへの説明

お客さまへの説明にあたっては、お客さまの知識・理解や経験・資産の状況等に応じた適正な情報提供と説明を行います。

### ・ご相談・苦情・紛争等への対応

お客さまからのご相談、苦情及びお客さまとの間の紛争には、真摯な姿勢で、公正・迅速かつ適切に対応し、お客さまの理解と納得を得て解決するよう努めます。

### ・体制の整備

金融円滑化を適切に管理するため、管理責任者、各部店に金融円滑化の実施にかかる責任者を設けるとともに、必要に応じて金融仲介機能を発揮するための体制を見直します。

### ・研修等の実施

金融円滑化管理に関する当行役職員の能力向上のため、必要な研修等を実施します。

※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（日本商工会議所と全国銀行協会が事務局）が公表したガイドライン

## 2. 借入条件の変更等の申込みに対する相談受付体制

京都銀行は、借入条件の変更等の申込みに対する対応状況を適切に把握するため、次のとおり体制を整備しております。

- ◆ 各営業店の「金融円滑化ご相談窓口」を中心にご相談をうけたまわります。また、平日の午後3時以降や土曜日・日曜日の相談窓口、「住宅ローンに関する金融円滑化専用フリーダイヤル」を設置しております。
- ◆ お客さまから借入条件の変更等のご相談があった場合は、真摯に対応します。
- ◆ ご相談についてはもれなく記録を行い、案件の進捗管理を開始いたします。
- ◆ 借入条件の変更等をお申込みされる際には、ご希望される借入条件の内容や、お申込みに至った経緯、今後のご返済に向けた計画、他金融機関を含めたお借入の状況や連携を図ることについてのご意向等をおうかがいします。
- ◆ 営業店担当者は、毎日、借入条件の変更等のご相談・お申込みの状況を、金融円滑化責任者に報告します。
- ◆ 金融円滑化責任者は、ご相談・お申込みについての検討の進捗状況を点検し、速やかな回答を行うよう営業店担当者を指導します。
- ◆ 金融円滑化責任者は、定期的に、借入条件の変更等のお申込み、応諾、謝絶および検討の進捗状況を取りまとめ、融資審査部に報告します。
- ◆ 融資審査部は、各営業店からの報告を取りまとめ、定期的または必要に応じて随時、顧客保護等管理委員会等を通じて、取締役会等に報告します。
- ◆ 取締役会等は報告の内容を検証し、必要に応じて、体制の見直し等を含め、顧客保護等管理委員会等に指示します。

以 上

### 3. 借入条件の変更等に係る苦情相談の受付体制

京都銀行は、借入条件の変更等に係る苦情相談を適切に行うため、次のとおり体制を整備しております。

- ◆ 借入条件の変更等に係るお客さまからの苦情の相談には、各営業店に配置した金融円滑化責任者が真摯な姿勢で、公正・迅速に対応し、お客さまの理解と納得を得て解決するよう適切に対応いたします。また、本部においても、お客様サービス室に「金融円滑化苦情相談窓口」を設置し、金融円滑化苦情相談係が、お客さまから苦情相談を受け付け、取引店、融資審査部ならびに関連部と連携のうえ適切に対応いたします。

なお、「経営者保証に関するガイドライン」への対応に係るお客さまからの苦情の相談についても、各営業店ならびに本部に設置している「金融円滑化苦情相談窓口」にて適切に対応いたします。

- ◆ 各営業店で、借入条件の変更等に係るお客さまから苦情相談を受け付けた場合は、その内容について、金融円滑化責任者が苦情報告システムでお客様サービス室に報告します。
- ◆ お申し出があった苦情相談については、その内容を記録・保存してまいります。
- ◆ 顧客保護等管理委員会等ならびに融資審査部は、お客様サービス室から苦情相談の状況について報告を受け、関連部と連携して問題の解決に努めるとともに、各営業店の金融円滑化責任者を通じて営業店を監督・指導します。
- ◆ 顧客保護等管理委員会等ならびに融資審査部は、お客様サービス室から報告を受けた苦情相談の分析、再発防止策等の検討を行うとともに、定期的または必要に応じて随時、取締役会等に報告します。
- ◆ 取締役会等は、報告の内容を検証し、必要に応じて、体制の見直し等を含め、顧客保護等管理委員会等に指示します。

以 上

## 4. 経営改善・再生支援に関する取組体制

京都銀行は、法人・個人事業主のお客さまの事業についての改善又は再生のための支援を適切におこなうため、次のとおり体制を整備しております。

- ◆ 法人・個人事業主のお客さまに対し、財務内容を含めた経営全般の改善に向け、リレーションシップの強化を図りつつ、経営改善計画書の策定、経営改善計画の実行にかかる助言および支援をおこなってまいります。

また、経営改善計画の進捗状況を継続的に確認、検証し、経営改善計画の実行にかかる支援あるいは経営改善計画の見直しを助言・指導するなどによりコンサルティング機能を発揮してまいります。

- ◆ 中小企業再生支援協議会、信用保証協会、事業再生ADR解決事業者、地域経済活性化支援機構、地元金融機関等で構成する地域の再生支援ネットワーク等の外部機関との連携、協調支援体制の構築をおこなうことにより、法人・個人事業主のお客さまの迅速かつ円滑な再生の支援に向けた取組みを強化してまいります。
- ◆ 経営支援、企業再生支援をおこなうための行内の専担部署である融資審査部経営支援室においては、営業店と一体となって法人・個人事業主のお客さまに対する支援をおこなうとともに、営業店に対する指導も強化してまいります。
- ◆ 法人・個人事業主のお客さまに対するコンサルティング機能を発揮するため、お客さまの状況を正確に把握し、適切な経営支援・指導をおこなうことができるよう、実践力を強化するための行内研修を充実させてまいります。

以上

## 5. 金融円滑化に関するご相談窓口

京都銀行では全営業店の窓口において、金融円滑化に関するご相談を承っております。また、以下の窓口では、平日の午後3時以降および土曜日・日曜日もご相談を承ります。

法人・個人事業主のお客さま		住宅ローンのお客さま	
	営業日		営業日
5時まで ご相談コーナー	平日 午前9時～午後5時	5時まで ご相談コーナー	平日 午前9時～午後5時
土・日 パーソナルプラザ	土曜日・日曜日 午前9時30分～午後5時	土・日 パーソナルプラザ	土曜日・日曜日 午前9時30分～午後5時
土・日 ご相談プラザ	土曜日・日曜日 午前9時～午後5時	土・日 ご相談プラザ	土曜日・日曜日 午前9時～午後5時
土曜 ご相談プラザ	土曜日 午前9時～午後5時	土曜 ご相談プラザ	土曜日 午前9時～午後5時
		ローン営業部 (本店・伏見・桂川・大阪)	平日(水曜日休業) 土曜日・日曜日 午前9時～午後5時
		ローン営業部 (下鴨・長岡)	平日(水曜日休業) 午前9時～午後5時 土曜日・日曜日 午前9時30分～午後5時
		住宅ローンプラザ (南草津・刈谷)	土曜日・日曜日 午前9時～午後5時
		住宅ローンに関する 金融円滑化専用 フリーダイヤル	平日 午前9時～午後5時

詳細はホームページをご覧ください。