

株式会社 京都銀行

京都市下京区烏丸通松原上る
郵便番号 600-8652

金融円滑化への取組みについて

京都銀行（頭取 柏原 康夫）では、地域における金融円滑化への取組みを一層強化するとともに、その取組み姿勢をお客様にご理解いただくため、「金融円滑化への取組みについて」として冊子にまとめましたのでお知らせいたします。

当行では、すでに組織横断的に代表取締役専務を委員長とする「金融円滑化推進委員会」を設置し、お客様からのご返済等に関するご相談に迅速かつ適切に対応しております。

また、借入条件の変更等に関する苦情にも誠意を持って問題解決にあたるよう「金融円滑化苦情相談窓口」をお客様サービス部内に設置するなど、相談受付体制を強化しております。

当行では、今後とも体制整備を図り、中小企業のお取引先および住宅ローンご利用のお客様に対する金融の円滑化を一層推進してまいります。

「金融円滑化への取組みについて」の詳細は、別添資料をご覧ください。

記

「金融円滑化への取組みについて」の概要

1. 金融円滑化管理に関する方針

- (1) 中小企業金融円滑化法に基づく対応
- (2) 適切な審査等
- (3) 経営相談等
- (4) お客様への説明
- (5) ご相談・苦情等への対応
- (6) 体制の整備
- (7) 研修等の実施

2. 各体制の概要等

- (1) 借入条件の変更等の申込みに対する相談受付体制
- (2) 借入条件の変更等に係る苦情相談の受付体制
- (3) 経営改善・再生支援に関する取組体制
- (4) 金融円滑化に関するご相談窓口

3. 金融円滑化の取り組み経緯について

時 期	実施内容	具体的な内容
H21.11.13	「金融円滑化推進委員会」の設置	代表取締役専務を委員長とし、金融の円滑化推進について、組織横断的に検討・実施。
H21.11.13	「金融円滑化管理室」の設置	「金融円滑化推進委員会」の事務局として中小企業金融円滑化法で求められる対応への取り組み状況等について一元的に管理。
H21.12.4	(中小企業金融円滑化法施行)	
H21.12.4	年末の相談受付体制を整備	「年末の金融円滑化に伴う専用フリーダイヤル」を設置
H21.12.23 H21.12.31	年末の相談受付体制を強化	年末の対応として、「ご返済等に関する相談受付窓口」および「専用フリーダイヤル」にて銀行休業日である12月23日(祝)と31日も相談受付。
H21.12.28	「金融円滑化管理に関する方針」を制定	「金融円滑化管理に関する方針」のポスターを店頭に掲出。
H22.1.18	金融円滑化に関する苦情受付体制を整備	営業店における金融円滑化に関する苦情相談については金融円滑化責任者が受け、本部においてはお客様サービス部に「金融円滑化苦情相談窓口(専用フリーダイヤル)」を設置する等、苦情相談受付体制を整備。

※ 住宅ローンに関する金融円滑化専用フリーダイヤル : 0120-075-053

金融円滑化苦情相談窓口 フリーダイヤル : 0120-075-016

以 上

金融円滑化への取組みについて

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。

今般、当行では金融の円滑化をより強力に推進するため、金融円滑化管理に関する方針を定め、組織横断的に代表取締役専務を委員長とする金融円滑化推進委員会を設置いたしました。また、各営業店毎に金融円滑化責任者を配置して、全行をあげ一層推進する体制を整備するとともに、取組状況等を一元的に管理するための事務局として金融円滑化管理室を設置いたしました。

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、中小企業のお客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お客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」として中小企業等への積極的な貸出金の推進や経営改善支援等に取組んでおります。取組内容につきましてはホームページをご覧ください。(<http://www.kyotobank.co.jp/investor/chiiki/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。

- ・ 中小企業金融円滑化法に基づく対応

お客さまから事業資金や住宅資金に関するお借入につき、その返済に支障が生じるなどの事情によりご相談があった場合（事業再生ADR 手続、企業再生支援機構からの要請等を含む）は、同法の定めを尊重し、お客さまの事業についての改善又は再生の可能性や収入の状況などを勘案しつつ、できる限り返済条件の変更などの措置をとることができるよう努めます。

上記返済条件の変更などにあたっては、必要に応じ適切に他の金融機関等との緊密な連携を図るよう努めます。

- ・ 適切な審査等

新たなお借入や借入条件の変更にあたっては、お客さまの事業の特性、実態や将来的な展望等を踏まえ、適切な審査に努めます。

- ・ 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・苦情等への対応

お客さまからのご相談や苦情には、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、管理責任者と委員会を設けるとともに、各部店にはそれぞれ金融円滑化の実施にかかる責任者を設けます。

- ・ 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。

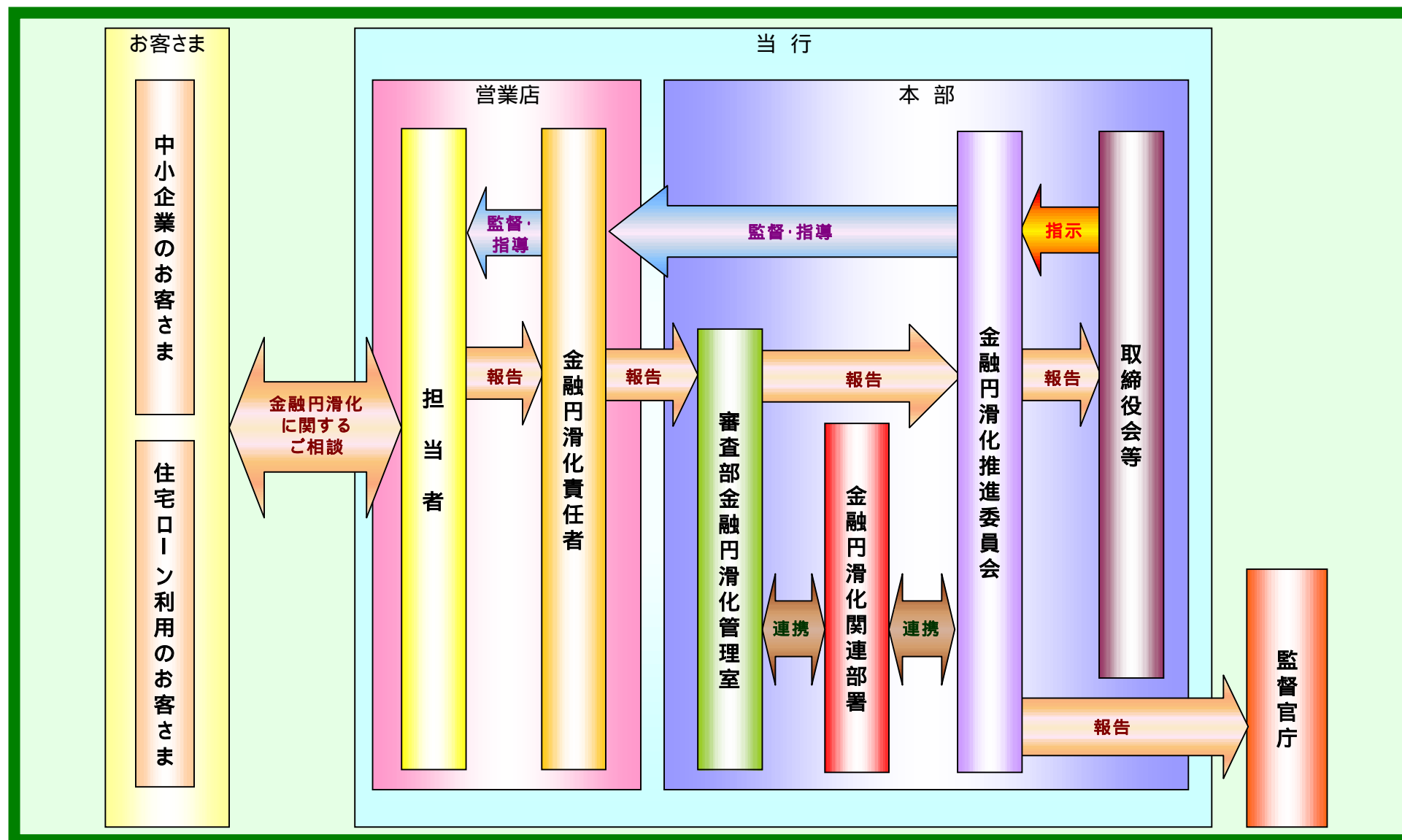
2 . 借入条件の変更等の申込みに対する相談受付体制 ～ 体制の概要 ～

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ました。

- ◆ 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時以降や休日の相談窓口、「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、審査部金融円滑化管理室に報告します。
- ◆ 審査部金融円滑化管理室は、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、金融円滑化推進委員会を通じて、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、金融円滑化推進委員会に指示します。

以 上

2. 借入条件の変更等の申込みに対する相談受付体制 ～ 体制図 ～



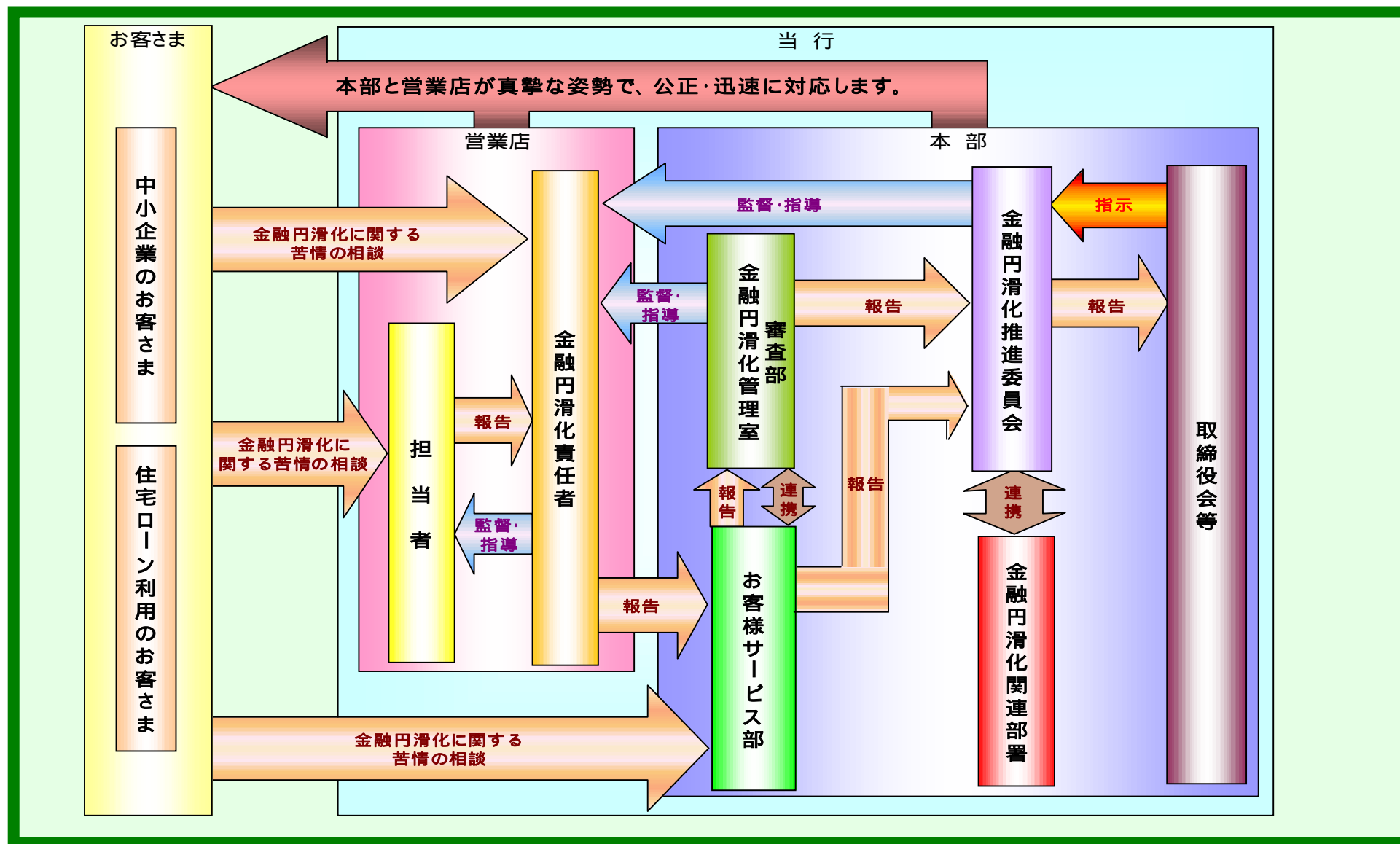
3 . 借入条件の変更等に係る苦情相談の受付体制 ～ 体制の概要 ～

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ました。

- ◆ 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、お客様サービス部に「金融円滑化苦情相談窓口」を新たに設置し、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、審査部金融円滑化管理室ならびに関連部と連携のうえ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行内 LAN による苦情報告システムでお客様サービス部に報告します。
- ◆ 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。
- ◆ 金融円滑化推進委員会ならびに審査部金融円滑化管理室は、お客様サービス部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。
- ◆ 金融円滑化推進委員会ならびに審査部金融円滑化管理室は、お客様サービス部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、金融円滑化推進委員会に指示します。

以 上

3. 借入条件の変更等に係る苦情相談の受付体制 ～ 体制図 ～



4 . 経営改善・再生支援に関する取組体制 ～ 体制の概要～

京都銀行は、中小企業者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ました。

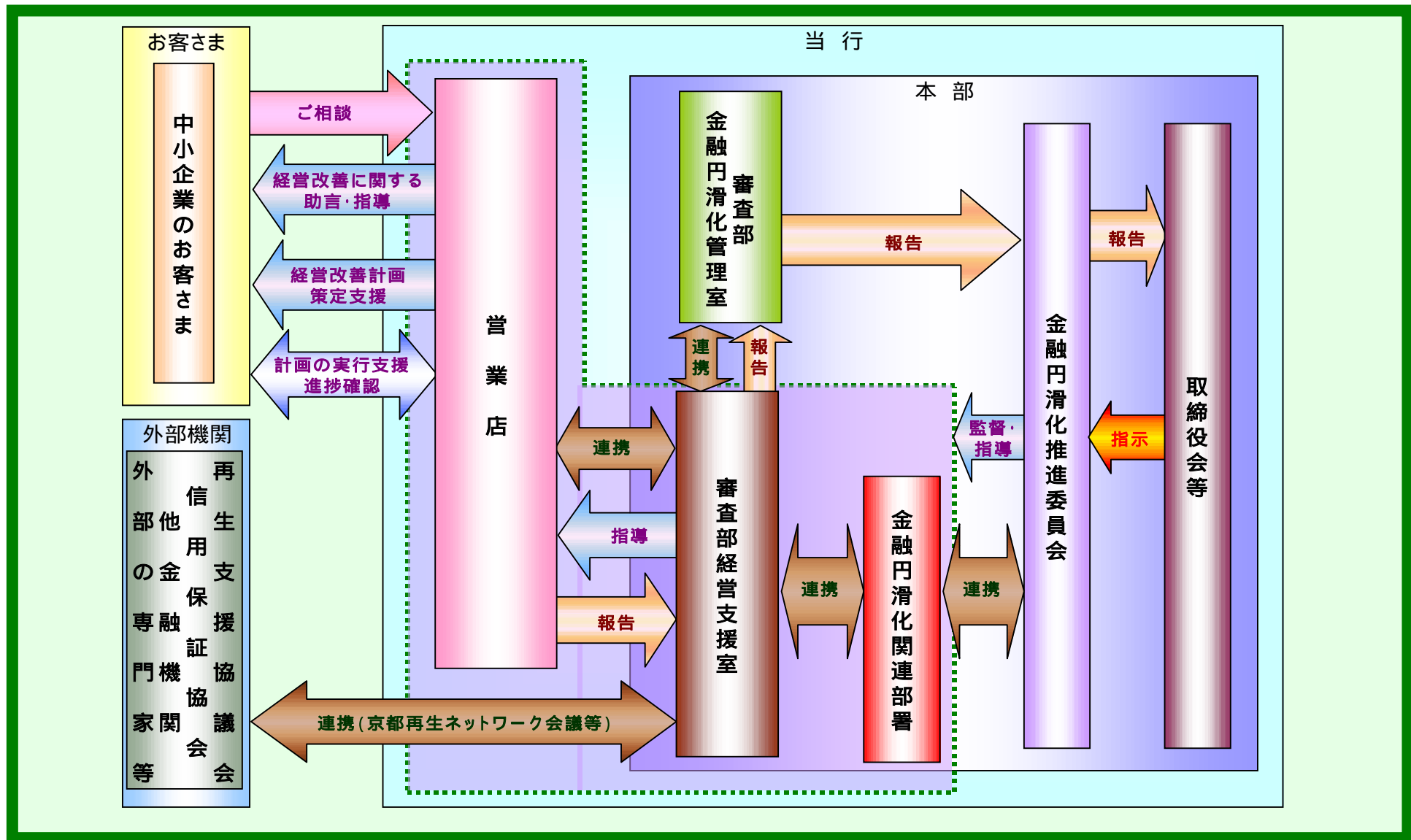
- ◆ 中小企業のお客さまに対し、財務内容を含めた経営全般の改善に向け、リレーションシップの強化を図りつつ、経営改善計画書の策定、経営改善計画の実行にかかる助言および支援をおこなってまいります。

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、企業再生支援機構、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、中小企業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審査部経営支援室においては、営業店と一体となって中小企業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。
- ◆ 中小企業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

4 . 経営改善・再生支援に関する取組体制 ～ 体制図 ～



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時以降および休日にご相談を承ります。

中小企業のお客さま		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	月曜日～金曜日 午前9時～午後5時	5時まで ご相談コーナー	月曜日～金曜日 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・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
		住宅ローンセンター	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	月曜日～金曜日 午前9時～午後6時 土曜日・日曜日 午前9時～午後5時

設置店舗や休業日、苦情の相談窓口等については、ホームページをご覧ください。