

I. 金融円滑化の基本方針

佐賀共栄銀行は、経営理念である「地域と共に栄える銀行」を基に、「地域に根ざした面倒見の良い銀行」となるため、積極的に金融仲介機能を発揮し、経営相談や経営改善支援を含む地域密着型金融の推進により、地域社会へ貢献することに努めるとともに、地域金融機関としての役割を果たしてまいります。

1. 基本的な対応方針

当行の業務の健全かつ適切な運営の確保に留意しつつ、中小企業者および住宅ローンをご利用のお客さまから返済条件変更等のお申込みがあった場合には、適時適切に対応してまいります。

中小企業者のお客さまからの返済条件変更等のお申込みに対する基本的な対応

中小企業者のお客さまから返済条件変更等のお申込みをいただいた場合には、お申込みに至った背景・事情、業況等を踏まえた条件変更等の必要性、将来にわたる事業の改善もしくは再生の可能性、その他の状況を勘案しつつ、できる限り、返済条件変更等に向けた取組みに努めます。

住宅ローンをご利用のお客さまからの返済条件変更等のお申込みに対する基本的な対応

住宅ローンをご利用のお客さまから返済条件変更等のお申込みをいただいた場合には、お申込みに至った背景・事情、財産・収入の状況及び将来にわたる返済の見通し等を勘案しつつ、できる限り、返済条件変更等に向けた取組みに努めます。

2. 中小企業者及び住宅ローンご利用のお客さまへの対応

返済条件変更等のお申込みに対するご相談

お客さまから返済条件変更等のお申込みに関するご相談をいただいた場合には、真摯に対応いたし、お申込みを妨げる行為やお客さまの意思に反してお申込みを取下げただくような行為は行いません。当行では、各営業部店及びきょうぎんプラザに「金融円滑化の相談窓口」を設置し、お客さまのご相談をお受けする体制としております。

返済条件変更等の口頭でのお申込みの記録

お客さまから口頭で返済条件変更等のお申込みがあった場合には、当行の所定の手続きに則り、お申込みの内容を記録いたします。

返済条件変更等に対する条件を付けさせていただく場合の対応

返済条件変更等に条件を付す場合は、可能な限り早い段階でその内容をお客様に提示し、十分な説明を行います。

返済条件変更等のお申込みにお応えできない場合の対応

やむを得ず、返済条件変更等のお申込みにお応えできない場合には、これまでのお取引及びお客さまの知識や経験等を踏まえ、お断りに至った理由を可能な限り具体的に、かつ、丁寧に説明させていただきます。

返済条件変更等のお申込みにお応えできない場合等の記録

返済条件変更等のお申込みにお応えできない場合やお客さまがお申込みを取下げられた場合には、その理由を可能な限り具体的に記録し、5年間保存いたします。

返済条件変更等に関する苦情相談の記録

返済条件変更等に関する苦情相談を受けた場合には、その内容を可能な限り具体的に記録し、5年間保存いたします。

3. 中小企業者のお客さまへの対応

他の金融機関との緊密な連携、情報確認、情報照会

- ① 中小企業者のお客さまから特定認証紛争解決手続（以下、「事業再生ADR手続」という。）の実施の依頼を受けた特定認証紛争解決事業者より当該事業再生ADR手続の実施を依頼するか否かの確認があった場合、あるいはお客さまに対して有する債権に関して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買取申込み等の要請を受けた場合には、お客さまの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、協力するよう努めます。
- ② 中小企業者のお客さまからの返済条件変更等のお申込みがあった場合、あるいは上記①の場合において、他の金融機関や政府系金融機関、信用保証協会等、中小企業再生支援協議会が関係している場合には、当該機関と緊密な連携を図るよう努めます。
- ③ 中小企業者のお客さまが他の金融機関からお借入を行っている場合には、守秘義務に留意しつつ、お客さまの同意を前提に他の金融機関や信用保証協会等の間で相互に返済条件変更等に係る情報の確認を行うなど、緊密な連携を図るよう努めます。

経営改善計画の策定支援

返済条件変更等に係るお客さまとの協議にあたり、お客さまの経営改善計画の策定に向け真摯に議論いたします。また、経営改善計画を策定のご意思のあるお客さまから要請がある場合には、経営改善計画の策定を支援するよう努めます。必要に応じて、経営改善支援等を所管する本部関係部署が営業部店とともにお客さまの経営改善計画策定を支援する取組みを行ってまいります。

条件変更対応保証制度への対応

返済条件変更等のお申込みに対し、当行が信用保証協会の保証なしでは返済条件変更等が困難と判断する場合において、お客さまが条件変更対応保証の利用を希望するときは、お客さまの事業についての改善または再生の可能性を説明する文書を作成し、信用

保証協会に対して交付いたします。また、条件変更対応保証の利用に先立って、お客さまの事業についての改善または再生に向けた真摯な対応を行うなど、条件変更対応保証制度の趣旨を踏まえた対応をいたします。

返済条件変更等を行ったお客さまに対する信用供与

返済条件変更等を行ったお客さまに対して、適切な信用供与を行うよう努めます。

例えば、返済条件変更等の履歴があることのみをもって、新規融資や返済条件変更等のお申込みをお断りすることはありません。

中小企業者のお客さまに対する経営相談、経営改善支援

お客さまからの経営改善のご相談に対して真摯に対応いたします。営業部店で経営改善支援に向けたご相談をお受けするほか、必要に応じて、本部所管部による経営改善計画策定の支援や、営業部店と本部所管部による返済条件変更後に経営改善努力を行っているお客さまに対する継続的なサポートに努めるとともに、必要に応じて助言・支援を行い、経営改善・再生にむけて当行のコンサルティング機能を発揮してまいります。

「経営者保証に関するガイドライン」を尊重した適切な対応

融資に係る経営者保証に関しましては、経営者保証に関するガイドラインを尊重し、経営者保証に依存しない融資の促進を図り、既存の保証契約の適切な見直し、保証債務の整理にあたり適切な対応を行ないます。

4. 住宅ローンご利用のお客さまへの対応

- ①お客さまから返済条件変更等のお申込みがあった場合には、お客さまの将来にわたる無理のない返済に向けて、お客さまの財産及び収入の状況を十分に勘案しつつ、きめ細かくご相談に応じるよう努めます。
- ②お客さまが住宅金融支援機構等の他の金融機関からお借入されている場合は、お客さまからの同意を頂いたうえで他の金融機関と緊密に連携を行い、お客様の返済負担の軽減に向けた措置を取るよう努めます。

以上