

## 金融円滑化に関する基本方針

株式会社東日本銀行（頭取 大石慶之）は、従来から「地域社会の繁栄に貢献し豊かな町づくりに奉仕する」という経営理念のもと、地域における円滑な金融仲介機能の発揮を最重要課題として、金融の円滑化に取り組んでまいりました。

その取組みを一層強化するため、以下のとおり「金融円滑化に関する基本方針」を定めました。当行は、この方針を遵守し、地域における金融の円滑化により積極的に取り組むよう努めてまいります。

### 1. 基本方針

- ・お客さまからの新規融資やお借入の返済条件の変更のご相談・お申込みがあった場合には、真摯に対応いたします。
- ・お客さまからの新規融資やお借入の返済条件の変更のお申込みについては、お客さまの実態等を踏まえて適切に審査を行います。
- ・お取引内容、新規融資やお借入の返済条件の変更等について、お客さまにご納得いただけるよう、詳しく、丁寧に、誠意をもって説明を行うよう努めます。
- ・お客さまからの新規融資やお借入の返済条件の変更のお申込みにお応えできない場合には、その理由につきまして、具体的かつ丁寧に説明し、お客さまにご納得いただけるよう努めます。
- ・ご返済条件の変更後にお客さまから新たなお借入のお申込みがあった場合でも、ご返済条件の変更を行ったことがある等の形式的な事象にとらわれることなく、お客さまの実態等を踏まえて適切な審査を行います。

### 2. 中小企業のお客さま

- ・お借入の返済に支障を生じている、又は生じるおそれのある中小企業のお客さまからの返済負担の軽減のお申込みを受けた場合には、お客さまの事業についての改善または再生の可能性を勘案しつつ、できる限りご返済条件の変更等の柔軟な対応に努めます。
- ・ご返済条件の変更のご相談・お申込みのほか、お客さまからの経営再建に向けての計画策定のご相談や、ご希望があれば計画策定のお手伝いにも積極的に応じるよう努めます。
- ・お客さまが当行以外の他の金融機関や日本政策金融公庫、信用保証協会等とお取引がある場合には、お客さまの同意を得たうえで、当該金融機関等と緊密に連携して、お客さまの返済負担の軽減を図るよう努めます。
- ・地域経済活性化支援機構、中小企業再生支援協議会、事業再生ADR事業者、等の外部機関と連携し、お客さまの再生に取り組むよう努めます。

### 3. 住宅ローンをご利用のお客さま

- ・住宅ローン等の返済に支障を生じている、又は生じるおそれのあるお客さまから、当該住宅ローン等の返済に係る負担の軽減のお申込みを受けた場合には、お客さまの財産及び収入の状況を勘案しつつ、できる限りご返済条件の変更等の柔軟な対応に努め

ます。

- ・お客さまが当行以外の他の金融機関や住宅金融支援機構とのお取引がある場合には、お客さまの同意を得たうえで、当該金融機関等と緊密に連携して、お客さまの返済負担の軽減を図るよう努めます。

#### 4. 行内態勢

- ・お客さまからのご返済条件の変更等のご相談・お申込みに適切かつ円滑に対応できるよう、必要な態勢を行内に整備しております。具体的には以下のとおりです。

##### <組織・体制>

営業店	・各営業店のご融資課窓口に「金融円滑化ご相談窓口」を設置し、お客さまからの新規融資やご返済条件変更のご相談・お申込み及びご返済条件変更等に係る苦情のご相談を承ります。
本部	・融資部担当役員を責任者とし、金融円滑化に必要な体制整備に全社横断的に取り組みます。
融資部	・中小企業のお客さまの経営改善支援を行うとともに、営業店の経営改善計画の作成補助や営業店の指導・教育など、営業店の経営改善活動のサポートを行います。
ご返済相談専用窓口	・インフォメーションセンターにご返済相談窓口を設置し、お電話によるご相談を承ります。
貸付条件の変更等に 係る苦情相談窓口	・お客さま相談室内に、ご返済条件変更に係る苦情相談の専用受付窓口を設置し、お電話による苦情のご相談を承ります。

##### <ご返済条件変更のご相談・お申込みへの対応>

受付対応	・お取引店の担当者が、個々のお客さまの状況に応じて、ご返済条件の変更等のご相談・お申込みにきめ細かく対応いたします。 ・インフォメーションセンターのご返済相談専用窓口で受付けた場合は、お取引店にその内容を伝え、あらためてお取引店からお客さまに連絡をさせていただきます。
受付後の管理	・条件変更のお申込みを受付けた場合には、できる限り速やかに審査を行いご回答するよう努めます。 ・ご相談・お申込み内容や交渉・検討経緯は記録し、適切かつ速やかな対応が行われているか、役席者が管理します。
条件変更後の対応	・お取引店や融資部が、お客さまの経営実態等を踏まえて、経営相談・経営指導及び経営改善に向けた取組みに関する支援を行います。

<ご返済条件変更のご相談・お申込みの受付窓口>

●事業性資金のご返済条件変更に関するご相談・お申込み

お取引店 ご返済相談窓口

又は

東日本銀行インフォメーションセンターご返済相談窓口

フリーダイヤル 0120-577-200

(ご利用時間は銀行営業日(平日)の午前9時から午後5時までです。)

●住宅ローンのご返済条件変更に関するご相談・お申込み

お取引店 ご返済相談窓口

又は

東日本銀行インフォメーションセンターご返済相談窓口

フリーダイヤル 0120-440-321

(ご利用時間は銀行営業日(平日)の午前9時から午後5時までです。)

<ご返済条件変更に係る苦情のご相談受付窓口>

お取引店 ご返済相談窓口

又は

東日本銀行 お客様相談室

貸付条件の変更等に係る苦情相談窓口

フリーダイヤル 0120-517-100

(ご利用時間は銀行営業日(平日)の午前9時から午後5時までです。)

以上