

# 金融円滑化方針

当行は、お客さまのさまざまな資金ニーズにお応えするとともに、ご利用期間中の環境変化による条件変更のご相談について、誠実かつ丁寧に対応を図ることを重要な役割のひとつと位置づけ、関係法令に従い本方針を定め、役職員一同がこれを遵守することによって、その実現に向け取り組んでまいります。

## 基本方針

1. お客さまから新規融資や貸付条件の変更等のお申込みを受けた場合、財産や収入状況、業績や事業の状況、事業計画といったお客さまごとの状況を勘案のうえ、お客さまが無理なく返済を行えるよう適切に審査いたします。
2. お客さまからの返済状況の改善にかかる相談、経営に関する相談やアドバイス要請および経営改善に向けた取組に関する支援要請等を受けた場合には、お客さまの事情をきめ細かく把握したうえで、十分なコミュニケーションによる理解に努め、また必要に応じて関連する他金融機関と緊密な連携を図りつつ、適切に対応いたします。
3. お客さまの将来の生活設計、事業性ローンの取扱にあつては中小企業者のお客さまの事業価値を適切に見極めるため、役職員に対して研修・指導を行い、また体制を整備いたします。
4. 商品内容やリスクについてお客さまの知識・経験に対応して平易に説明いたします。また、新規融資や貸付条件の変更等に応じられない場合は、お客さまの理解と納得が得られるよう真摯かつ丁寧に対応いたします。
5. お客さまから新規融資や貸付条件の変更等の相談・申込に対する問合せ、相談、要望および苦情を受けた場合には、お客さまの事情をきめ細かく把握したうえで、十分なコミュニケーションによって、お客さまの状況を理解するよう努め、お客さまの理解と納得が得られるよう真摯かつ丁寧に対応いたします。
6. 事業性ローンをご利用の中小企業者のお客さまについて、特定認証紛争解決手続（以下、「事業再生ADR手続」といいます。）の利用および企業再生支援機構からの債権買取申込があった場合には、次のとおり対応いたします。
  - (1) 事業再生ADR手続の実施の依頼を受けた特定認証紛争解決事業者より事業再生ADR手続の実施の依頼もしくは確認があった場合には、迅速な紛争解決のために、お客さまの事情をきめ細かく把握したうえで総合的に検討し、できる限り、この依頼をするように努めます。
  - (2) 企業再生支援機構からの債権買取申込または事業再生計画に従って債権の管理または処分をすることの同意を求められた場合には、お客さまの事情をきめ細かく把握したうえで総合的に検討し、できる限り、この求めに応じるように努め、またこの事業再生計画に同意した場合には、貸付条件の変更等に協力します。
7. 事業性ローンをご利用の中小企業者のお客さまからの貸付条件の変更等の申込、お客さまにかかる事業再生ADR手続の実施依頼の確認、企業再生支援機構からの債権買取申込等の求めについて、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、必要に応じて関連する他金融機関等と緊密な連携を図るよう努めます。

### 中小企業者さまの事業についての改善または再生のための支援を適切に行うための態勢強化について

イオン銀行では、中小企業者さまの事業について改善または再生のための支援を適切に行うために、以下のとおり態勢を整備しています。

中小企業者さまとの強固で良好な関係のもと、事業や財務内容の改善について支援を行うため、審査第一部において行内の態勢を整え、法人営業部と協働し中小企業者さまの事業改善支援に取り組んでおります。旧イオンコミュニティ銀行取引先の中小企業者さまに対しては、審査第二部内に「経営相談チーム」を設置し、法人営業部と協働し、外部機関等とも連携して事業改善支援に取り組んでいます。また、中小企業者さまの経営改善計画の策定および実践についても、当行のコンサルティング機能を発揮し、きめ細かな対応を行ってまいります。

企業再生支援機構、事業再生ADR解決事業者、中小企業再生支援協議会、中小企業基盤整備機構、認定経営革新等支援機関、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等の外部機関ならびに弁護士、公認会計士、税理士等の外部専門家と連携し、様々な再生手法を活用し、中小企業者さまの再生に取り組んでまいります。

お客さま相談室は、お客さま満足度向上委員会を通じて、活動状況を取締役に報告してまいります。

取締役会は、お客さま満足度向上委員会より報告をうけた活動状況を検証し、方針策定プロセスの有効性の検証ならびに見直しを行ってまいります。

金融円滑化管理責任者は、中小企業者さまの事業改善・再生支援相談に対応するため指導、研修を行い、中小企業者さまからの相談に対応できるよう役職員の能力向上に努めてまいります。