

## 「金融円滑化に関する当行の方針」

山形銀行は、最近の経済金融情勢および雇用環境の変化等を鑑み、地域金融機関の公共性および社会的責任として地域における金融の円滑化をより一層強化するための取り組みを行っております。この度、こうした取り組みに関する基本方針および体制整備について、お客さまにご理解いただけるよう「金融円滑化に関する当行の方針」としてまとめました。当行の経営理念にある「地域とともに成長発展し、すべてのお客さまにご満足いただく」のとおり、金融円滑化に係る取り組みをとおして地域経済の活性化のためさらなる努力を行ってまいります。

### I 金融円滑化の基本方針

#### 【お客さまに対する基本方針】

#### 1. 真摯な対応

新規のお借入やご返済条件の変更等のお申込みに関するご相談については、真摯に対応するとともに、お客さまのご要望に沿った対応を行うよう努めます。

#### 2. 適切な審査

新規のお借入やご返済条件の変更等のお申込みに対しては、形式的な事象にとらわれることなくお客さまのきめ細やかな実態把握に努め、適切な審査を行います。

#### 3. 適切かつ十分な説明

- (1) お客さまに対するお取引等の説明および情報提供については、お客さまが判断を行うに必要な適切かつ十分な説明および情報提供を行います。
- (2) ご返済条件の変更等に条件を付す場合には、その内容を可能な限り速やかにお客さまに提示し、適切かつ十分な説明を行います。
- (3) 新規のお借入やご返済条件の変更等のお申込みを謝絶する場合には、これまでのお取引関係並びにお客さまの知識および経験等を踏まえ、ご要望に沿えない理由を可能な限り具体的かつ丁寧に説明を行います。

#### 4. ご要望およびご意見への対応

新規のお借入やご返済条件の変更等のご相談・お申込みに関するご要望およびご意見に対しては、真摯に受け止めて誠実・丁寧な応対をするなど適切かつ十分な対応を行います。

## 【中小企業のお客さまに対する方針】

### 1. ご相談・お申込みへの対応

- (1) 新規のお借入のご相談・お申込みに対しては、中小企業のお客さまの特性およびその事業の状況を勘案しつつきめ細かく対応し、できる限り柔軟にこれを行うよう努めます。
- (2) ご返済条件の変更等のご相談・お申込みに対しては、事業についての改善または再生の可能性等の状況を勘案しつつきめ細かく対応し、できる限り柔軟にこれを行うよう努めます。

### 2. 経営改善などの支援

経営改善については融資部企業支援室を中心とした積極的な支援を行うとともに、経営改善計画の策定に向けては、真摯に議論し、お客さまのご要請により策定の支援を行います。また、経営改善計画の進捗状況を適切に管理するとともに、必要に応じてお客さまに対する助言等を行います。

### 3. 他金融機関等との連携

- (1) お客さまからご依頼を受けた特定認証紛争解決事業者（事業再生ADR解決事業者）より、特定認証紛争解決手続（事業再生ADR手続）の実施を依頼するか確認があった場合には、事業についての改善または再生の可能性等の状況を勘案しつつ、迅速な紛争解決のために依頼するよう努めます。
- (2) 株式会社地域経済活性化支援機構又は株式会社東日本大震災事業者再生支援機構から当行がお客さまに対して有する債権の買取申込み等の求めがあった場合には、事業についての改善または再生の可能性等の状況を勘案しつつ、適切に対応するよう努めます。
- (3) ご返済条件の変更等のお申込みについて、他の金融機関や政府系金融機関、信用保証協会、中小企業再生支援協議会等が関係している場合には、守秘義務に留意しつつお客さまの同意を得た上で、その関係機関との緊密な連携を図るよう努めます。また、事業についての改善または再生の可能性、他の関係機関がご返済条件の変更等に応じたこと等を勘案しつつ、独占禁止法に留意し、できる限りご要望に沿った対応を行うよう努めます。

### 4. 経営実態や成長性等を適切に見極めるための能力の向上

審査や経営相談および経営指導や経営改善などを行う際にお客さまの経営実態や成長性等を適切に見極めるための目利き能力の向上を図るため、研修等による人材育成に努めます。

### 5. 経営者保証に関するガイドラインに基づく対応

経営者保証に関するガイドライン（注）の趣旨を踏まえ、経営者等の個人保証に依存しないお借入の一層の促進を図るとともに、保証契約の締結、保証契約の見直しならびに保証債務の整理について、適切な対応を行います。

注：経営者等による個人保証に関する合理的な保証契約の在り方等を示すとともに、主たる債務の整理局面における保証債務の整理を公正かつ迅速に行うための準則であり、2013年12月5日に経営者保証に関するガイドライン研究会（全国銀行協会および日本商工会議所が事務局）により公表されています。

## II 金融円滑化に係る体制

### 1. 金融円滑化ご相談窓口

営業店および住宅ローンプラザに「金融円滑化ご相談窓口」を設置しておりますので、お気軽にご相談いただけます。

- ◆ 平日：全営業店で9：00～15：00にお受けいたします。

※ 休日につきましては、別途ご案内いたします。

### 2. ご意見等の受付

- ◆ 各営業店にご意見等受付担当者がおりますのでお申し出ください。
- ◆ 本部へのご意見等は、コンプライアンス統括部 広報室兼お客さまサービス室（ご意見等専用フリーダイヤル 0120-331-388）で平日の9：00～17：00にお受けいたします。