

## 金融円滑化に関する基本方針及び体制の概要について

住信 SBI ネット銀行株式会社（代表取締役社長 円山法昭）では、金融円滑化の基本方針を定め、金融円滑化を金融機関の最も重要な役割の一つと位置付けて、その実現に取り組んでおります。

「中小企業等に対する金融の円滑化を図るための臨時措置に関する法律（金融円滑化法）」は、去る平成25年3月末を以って期限を迎えましたが、当社の金融円滑化に向けた基本方針は何らかわるものではありません。

これまでと変わらず、お借入れのお申し出や、お客さまからのお借入の弁済負担軽減などにかかわるご相談・お申出などには、親身な対応を心がけ、できる限りお客さまのご希望に沿うよう努力してまいります。

また、本基本方針を役職員に周知徹底し、引き続き、全社をあげて金融円滑化に取り組んでまいります。

### 1. 金融円滑化管理に関する基本方針の概要

#### (1) 基本的な考え方

お客さまに対して必要な資金を円滑に供給していくことは、金融機関の最も重要な役割の一つであり、金融機関には適切なリスク管理態勢の下、金融仲介機能を適切かつ積極的に発揮していくことが強く期待されています。住信 SBI ネット銀行は、この期待に応え、金融仲介機能を積極的に発揮するという観点から、金融円滑化に関する基本方針を以下の通り決めました。

#### (2) 取り組み方針

##### (共通事項)

- ①お客さまからの新規のお借入れやお借入条件の変更等のお申込みに対して、適切な審査（お借入条件変更等を行なった後の資金供給等に関する審査を含む）を行なうよう努めます。

②新規のお借入れやお借入条件の変更等のご相談・お申込みに対するお客さまへのご説明を適切かつ十分に行うよう努めます。なお、やむを得ずお断りする場合には、お客さまとのお取引内容やお客さまのご経験等を踏まえ、具体的かつ丁寧な説明を行うことによりお客さまのご理解とご納得が得られるよう努めます。

③新規のお借入れやお借入条件の変更等のご相談・お申込みに対するお客さまからの問い合わせ、ご相談、ご要望及び苦情への対応を適切かつ十分に行うよう努めます。

④中小・零細企業のお客さま、住宅ローンをご利用いただいているお客さまからのお借入条件の変更等のご相談・お申込みに対応するよう努めます。

#### **(中小・零細企業のお客さまへの対応)**

①お客さまに対する経営相談・経営指導およびお客さまの経営改善に向けた取組みに関する支援を適切に行なうよう努めます。

②お客さまの事業価値を適切に見極めるための能力の向上に資する研究、職員等への研修・指導等に努めます。

③「経営者保証に関するガイドライン」(経営者保証に関するガイドライン研究会)に基づき、経営者保証に関して適切に対応するよう努めます。

④中小・零細企業のお客さまから特定認証紛争解決手続(産業活力の再生及び産業活動の革新に関する特別措置法第2条第25項に規定する特定認証紛争解決手続(以下「事業再生ADR手続」といいます。))の実施の依頼を受けた特定認証紛争解決事業者(同条24項に規定する特定認証紛争業者)より、当該事業再生ADR手続の実施を依頼するか確認があった場合には、迅速な紛争解決のために当該依頼をするよう努めます。

⑤地域経済活性化支援機構又は東日本大震災事業者再生支援機構からの債権買取申込み又は事業再生計画に従って債権の管理又は処分をすることの同意の求めがあった場合には、適切に対応します。また、同意に係る事業再生計画について、貸付条件の変更等に適切かつ十分に

対応します。

- ⑥中小・零細企業のお客さまからのお借入条件の変更等のお申込み、事業再生 ADR 手続の実施依頼の確認、又は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の債権買取申込み等の求めについて、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、当該者と緊密な連携を図るよう努めます。

### **(住宅ローンをご利用中のお客さまへの対応)**

- ①住宅ローンをご利用いただいているお客さまからのお借入れ条件の変更等のお申込みについて、他の金融機関、住宅金融支援機構が関係している場合には、当該者と緊密な連携を図るよう努めます。

### **(3) 取組み体制の概要**

- ①取締役会は「金融円滑化管理方針」を策定し、信用リスク管理や顧客保護等管理の方針との整合性を確保したうえで、社内に周知します。また、金融円滑化に関する管理部署の設置や人員の配置・権限の付与等の組織体制に関する方針を策定するとともに、経営会議や金融円滑化管理担当取締役に対する役割や責任の明示を行ないます。さらに、金融円滑化管理の状況に関する定期的または必要に応じた報告・承認の態勢を整備したうえで、その報告等を踏まえて定期的または必要に応じてこれらの体制の見直しを行ないます。
- ②経営会議は「金融円滑化管理方針」に則り、必要な社内規則の承認、金融円滑化管理に関する管理部署の設置と知識と経験を有する人員の配置および権限の付与などにより、態勢を整備します。また、金融円滑化管理の状況に関する報告を踏まえて、必要に応じてこれらの態勢の見直しを行ないます。
- ③役員は、金融円滑化が金融機関の信頼の維持、業務の健全性・適切性の確保のために必要不可欠であることを十分に認識し、お客さまに対する経営相談・経営指導及びお客さまの経営改善へのご支援を含め、金融円滑化を重視してまいります。また、各役員は自らの担当する業務に関して金融円滑化を図る上で留意すべき問題点を認識し、各業務の適切な運営に万全を期しております。

④平成 22 年 1 月 21 日に新たに設置した金融円滑化管理の担当役員は金融円滑化管理の重要性を十分に理解し、当社の金融円滑化管理の状況を的確に認識して、適切な金融円滑化管理態勢の整備・確立に向けて、方針及び具体的な方策を検討いたします。さらに、お客さまに対する経営相談・経営指導および経営改善に向けたお取り組みを積極的にご支援する方針および具体的な方策を検討いたします。

## **2. 金融円滑化にもとづく措置の状況を適切に把握する為の体制の概要**

当社における金融円滑化の対応状況を適切に把握するために平成 22 年 1 月 21 日より以下の体制を整備しております。

### **(1) 『金融円滑化推進部（現・企画部与信業務室）』の設置**

当社における金融円滑化に関する管理部署として「金融円滑化推進部（現・企画部与信業務室）」を設置しました。企画部与信業務室は、関係各部と協働して中小・零細企業のお客さま向けのご融資や、住宅ローンの円滑化に関する企画・立案を行ない、お客さまからの各種ご相談・お申込みにお応えするための体制の構築、関係部署に対する周知徹底、指導・監督、管理運営状況を調査し、報告を行ないます。

### **(2) 『金融円滑化連絡会』の設置**

金融円滑化に関する全社的な情報を共有し、対応を協議するため企画部担当役員を委員長とし、関係役員・関係部署長等により構成される「金融円滑化連絡会」を設置しました。金融円滑化連絡会は、金融円滑化管理の状況の分析・評価および方針策定プロセスの有効性検証・各種提言等協議します。

### **(3) 『金融円滑化管理責任者』の任命**

当社における金融円滑化管理全般を統括する責任者として、企画部与信業務室長を当社の「金融円滑化管理責任者」としています。金融円滑化管理責任者は、各種規則の整備やその周知徹底、円滑化に関連する情報の収集と分析、金融円滑化管理運営態勢の構築・指導・監督等を行ないます。また、金融円滑化に関する対外的な開示や報告に関する態勢を確立し、管理運営状

況の実効性検証や改善の提言を行い、金融円滑化管理の状況に関して取締役会等へ定期的に報告を行ないます。

#### (4)お客さまからのご相談への迅速な対応および記録の保存

お客さまからのご返済に関するご相談などのお申込みに迅速に対応するため、お申込みの受付から対応の完了までの進捗管理を徹底しております。また、ご相談の内容は具体的な記録を適切に作成し、保存してまいります。

### 3. お借入条件の変更等に関する苦情相談を適切に行なうための体制の概要

#### (1) 融資・住宅ローンのご相談

ご返済負担の軽減に関するご相談やお申込みを受付ける「相談窓口」を設置するとともに、専門の金融円滑化推進担当者を設置しています。

#### (2) 苦情相談窓口

当社では住宅ローンご利用中のお客さまから苦情を受付ける専用の窓口として、「ご返済条件の変更等に関する苦情相談窓口」を設置しております。

お客さまからのお借入条件の変更等に関する苦情は、その内容を適切に記録・保存するとともに、当社全体で問題を共有し、改善に努めてまいります。

窓口名	ご返済条件の変更等に関する苦情相談窓口
電話番号	0120-773-662（通話料無料）または、03-5363-7381（通話料有料）
受付時間	月曜日～金曜日 9：00～18：00 土曜日・日曜日・祝祭日 9：00～17：00 (12月31日、1月1日～3日、5月3日～5日を除く)

### 4. 中小・零細企業であるお客さまの事業についての改善または再生のためのご支援を適切に行なうための体制の概要

当社では「金融円滑化管理方針」において、お客さまに対する経営相談・経営指導及びお客

さまの経営改善に向けたお取り組みに関するご支援を適切に行なうことを定め、主に以下の取組みを積極的に行なってまいります。

#### **(1) 事業改善・再生支援等の取組み**

①経営再建計画の策定が必要なお客さまに対しては、再建計画策定に向けて、経営相談・経営指導等により真摯に議論を重ね、計画策定を積極的にご支援いたします。

②策定された経営再建計画については、その後の状況を定期的に検証し、計画を下回った場合でも、機械的・画一的に判断せず、その要因分析を行い、必要に応じて適切な助言を行なってまいります。

#### **(2) お借入条件の変更等を実施したお客さまへのご支援等の取組み**

①お借入条件の変更等を行なったお客さまに対する信用供与に努めます。

②お借入条件の変更等を実施後の経営状況及び業況の把握、経営改善計画の進捗状況の管理等につき、十分な擦り合わせの下でフォローアップ事項を決定いたします。

③フォローアップ事項、経営状況等に改善が認められない場合、関連部署が協議し、関係各部の機能も駆使して、経営改善に資する適切な助言を行なってまいります。

④お借入条件の変更等の履歴があることのみをもって、新規のお借入やお借入条件の変更等のお申込みを謝絶することは厳に慎みます。

以上