

## 金融円滑化に関する基本方針

ふくおかフィナンシャルグループ（以下、FFG）は、経営理念において「高い感受性と失敗をおそれない行動力」によってチャレンジ精神を常に磨き、「未来志向で高品質を追求」することで人々にとって役に立つ真に良い商品やサービスを最良のマナーで提供し、「人々の最良な選択を後押し」することを使命としています。

十八銀行では、この FFG の基本精神に基づき、地域金融機関として積極的に金融仲介機能を発揮し、地域への円滑な資金供給ならびに、経営相談や経営改善支援を含む金融円滑化を推進して、地域社会へ貢献することを目指しております。

当行は、金融円滑化の態勢整備を行い、お客さまからのご返済条件の変更等のお申込み等に対して適切に対応するように努めてまいりましたが、今後も、金融円滑化に向けた取組みを一層強化し、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

当行は、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ご返済条件の変更等のお申込み等があった場合には、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ご返済条件の変更等のお申込みに対する基本的な対応】

- (1) 中小企業者のお客さまからご返済条件の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、ご返済条件の変更等に向けた取組みを検討いたします。

#### 【住宅ローンをご利用のお客さまからのご返済条件の変更等のお申込みに対する基本的な対応】

- (2) 住宅ローンをご利用のお客さまからご返済条件の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ご返済の見通し等を勘案しつつ、できる限り、ご返済条件の変更等に向けた取組みを検討いたします。

当行は、お客さまと保証契約を締結する場合、お客さまから既存の保証契約の見直しのお申し入れがあった場合、および保証人のお客さまが経営者保証に関するガイドライン研究会が定める「経営者保証に関するガイドライン」（以下、ガイドライン）に則した保証債務の整理を申し立てられた場合は、ガイドラインに基づき誠実に対応するよう努めてまいります。

## 2. ご返済条件の変更等のお申込みへの対応（中小企業者のお客さま・住宅ローンをご利用のお客さま共通）

### 【ご返済条件の変更等のお申込みに対するご相談等】

- (1) お客さまからご返済条件の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、真摯に対応いたします。お客さまからご返済条件の変更等のお申込みのご相談があった場合には、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させていただくような行為は行いません。当行では、各営業店等に金融円滑化専用のご相談窓口を設置し、お客さまのご相談をお受けする体制としております。

### 【ご返済条件の変更等の口頭でのお申込みの記録】

- (2) お客さまから口頭でご返済条件の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。

### 【ご返済条件の変更等に対する条件を付けさせていただく場合の対応】

- (3) ご返済条件の変更等に条件を付けさせていただく場合には、その内容を可能な限り速やかにお客さまにお伝えし、十分に説明させていただきます。

### 【ご返済条件の変更等のお申込みにおこたえできない場合の対応】

- (4) やむを得ず、ご返済条件の変更等のお申込みにおこたえできない場合には、これまでのお取引関係やお客さまの知識及び経験等を踏まえ、お客さまのお申込みにおこたえできない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くよう心掛けます。

### 【ご返済条件の変更等のお申込みにおこたえできない場合等の記録】

- (5) ご返済条件の変更等のお申込みにおこた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、最低5年間保存いたします。

### 【ご返済条件の変更等に関する苦情相談等の記録】

- (6) ご返済条件の変更等に関する苦情相談等を受けた場合には、その内容を可能な限り具体的に記録し、最低5年間保存いたします。

## 3. ご返済条件の変更等のお申込みに対する対応（中小企業者のお客さまの場合）

### 【お客さまの事業再生等に向けた他の金融機関との緊密な連携】

- (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等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ご返済条件の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。

#### 【経営改善計画の策定支援】

- (3) ご返済条件の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各部が営業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。

#### 【経営改善計画の進捗管理】

- (4) ご返済条件の変更等に際して、経営改善計画を策定した場合には、経営改善計画の進捗状況を管理するとともに、必要に応じて、お客さまに対して助言を行うよう努めます。

#### 【他の金融機関に対する情報確認】

- (5) 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ご返済条件の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。（注）

#### 【他の金融機関からの情報照会】

- (6) お客さまがご融資条件の変更等のお申込みを行った他の金融機関から、当行に対してご返済条件の変更に係る情報についての照会があった場合には、守秘義務に留意しつつ、お客さまの同意を前提に、これに応じるよう努めます。（注）

#### 【他の金融機関との連携】

- (7) 当行がお客さまからご返済条件の変更等のお申込みがあった場合であって、お客さまに対して他の金融機関がご返済条件の変更等に応じたことが確認できたときは、お客さまの事業についての改善または再生の可能性及び他の金融機関がご返済条件の変更等に応じたことを勘案しつつ、できる限り、ご返済条件の変更等を行うよう努めます。（注）

（注）(5)から(7)までについては、独占禁止法違反行為とならないよう以下の点などに留意して対応いたします。

- ・ 金融機関間で情報の確認を行うに際しては、個別のお申込み案件ごとに行います。
- ・ 金融機関間で情報の確認を行うに際しては、個別のお申込み案件に係る事項に限り取り扱います。
- ・ ご返済条件の変更等を実行するか否かの最終的な判断は、当行の責任において行います。

#### 【条件変更対応保証制度への対応】

- (8) ご返済条件の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ご返済

条件の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。

#### 【ご返済条件の変更等を行ったお客さまに対する信用供与】

- (9) ご返済条件の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、ご返済条件の変更等の履歴があることのみをもって、新規融資やご返済条件の変更等のお申込みをお断りすることはございません。

#### 4. ご返済条件の変更等のお申込みに対する対応（住宅ローンご利用のお客さまの場合）

- (1) お客さまからご返済条件の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ご返済に向けて、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) お客さまからご返済条件の変更等のお申込みがあった場合であって、住宅金融支援機構や他の金融機関がお客さまのご返済条件の変更等に応じたことが確認できたときは、お客さまの財産および収入の状況、住宅金融支援機構等がご返済条件の変更等に応じたこと等を勘案しつつ、できる限り、ご返済条件の変更等を行うよう努めます。（注）

（注）(2)については、独占禁止法違反行為とならないよう以下の点などに留意して対応いたします。

- ・ 住宅金融支援機構等との間で情報の確認を行うに際しては、個別のお申込み案件ごとに行います。
- ・ 住宅金融支援機構等との間で情報の確認を行うに際しては、個別のお申込み案件に係る事項に限り取り扱います。
- ・ ご返済条件の変更等を実行するか否かの最終的な判断は、当行の責任において行います。

#### 5. 金融円滑化に係る体制

##### (1) 取締役の役割

取締役会は、適切なリスク管理の下、適切かつ積極的にリスクテイクを行い、取引先に対する経営相談・経営指導及び経営改善支援をはじめとした金融仲介機能を積極的に発揮するという観点から、金融円滑化を経営の重要課題の一つと位置づけ、本基本方針に基づく金融円滑化を達成するために必要となる管理方針を定め、組織全体に周知し、必要に応じて管理方針の見直しを行い、金融円滑化の取組みの改善を図ってまいります。

金融円滑化の担当取締役は、金融円滑化の取組状況を適時適切に把握し、必要に

じて、金融円滑化管理責任者（次項に記載）に対し、改善を指示いたします。

(2) 金融円滑化管理責任者・金融円滑化責任者会議の設置

金融円滑化管理方針に基づき金融円滑化管理責任者を設置します。金融円滑化管理責任者は、金融円滑化管理に関する態勢整備や必要な施策の策定、取組状況の把握などを行い、適時適切に取組状況等を取締役会や経営会議において経営陣へ報告します。また、金融円滑化管理責任者が議長となり、本部部長等からなる金融円滑化責任者会議を設置します。金融円滑化責任者会議は、金融円滑化に係る施策の周知徹底、取組状況などの組織全体の情報の共有を図り、必要な改善策の協議を行います。

(3) 金融円滑化統括部署の設置

金融円滑化管理方針に則り、本部に金融円滑化統括部署を設置します。金融円滑化統括部署は、金融円滑化管理責任者の指示のもと、金融円滑化の適切な運用を確保するための具体的な施策の立案、取組状況の適切性の検証を行い、金融円滑化管理責任者へ報告するとともに必要な改善を行います。

(4) 金融円滑化対応責任者及び金融円滑化対応担当者の設置

営業店長及び本部部長を金融円滑化対応責任者とし、各営業店及び本部における金融円滑化の取組みを統括します。また、各営業店において、副支店長または課長クラスの中から1名以上を金融円滑化対応担当者とし、金融円滑化に関する実務対応の管理を行います。

(5) 金融円滑化に対する対応状況の把握体制

各営業店では、お客さまからのご返済条件の変更等のお申込みの内容および検討の進捗状況や、お申込みにおこたえできない場合またはお客さまがお申込みを取下げられた場合の理由、その他苦情相談等の内容について行内の所定の方法により記録し、金融円滑化統括部署等へ報告します。金融円滑化統括部署等は各営業店からの報告を取りまとめ、定期的に取組状況の適切性の検証を行い、金融円滑化管理責任者に報告するとともに必要な改善を行います。金融円滑化管理責任者は適時適切に取組状況等を取締役会等へ報告いたします。

(6) 苦情相談窓口の設置

金融円滑化の取組状況に関する苦情・ご相談等については、各営業店の窓口でお受けするほか、本部のお客様サポート室においてお客さまから直接お受けする体制とします。お客様サポート室では、各営業店及び本部ならびに金融円滑化管理責任者と連携して、苦情・ご相談等の内容についてその解決に向けた対応を行います。また、各営業店でお客さまから頂きましたご意見、ご要望等を本部に集約し、当行全体で真摯に受け止め、取組みの改善に役立てていきます。

(7) 中小企業者のお客さまに対する経営相談、経営改善支援等の体制

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、営業店と本部所管部によるご返済条件の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モニタリングを行います。

(8) 営業店の業績評価等

営業店の業績評価、人事考課等の基準において、本方針と整合的なものとなるよう努めます。

以 上

2019年4月1日現在