

平成21年11月30日

各位

株式会社 りそなホールディングス  
株式会社 りそな銀行  
株式会社 埼玉りそな銀行  
株式会社 近畿大阪銀行

### 金融の更なる円滑化に向けた対応態勢の強化について

りそなグループのりそな銀行（社長 岩田 直樹）、埼玉りそな銀行（社長 上條 正仁）、近畿大阪銀行（社長 桔梗 芳人）は、中小企業や個人のお客さまにおける金融の更なる円滑化に向けた基本的な考え方を整理するとともに、具体的な取り組み態勢につきまして強化しましたのでお知らせします。

厳しい経済情勢が続く中、当グループといたしましては、金融機関として本来的に求められる社会的な役割期待を再認識し、中小企業や個人のお客さまにおける金融の円滑化に向け、金融機関としての業務の健全かつ適切な運営の確保にも配意しつつ、最善の努力を果たしてまいります。

以上

平成21年11月30日

各位

株式会社 りそな銀行

### 金融の更なる円滑化に向けた基本的な考え方について

我が国の経済金融情勢は、一定の落ち着きを見せつつあるものの、雇用環境など実体経済の回復を見通すことが難しい状態が続いており、更なる下振れのリスクを抱えています。こうしたなか、中小企業や個人において借入金の返済に支障を生じるケースも増加しており、これらが更なる経済悪化の要因ともなりかねない状況となっています。このような状況を踏まえ、当社としては、金融機関として本来的に求められる社会的な役割期待を再認識し、中小企業や個人のお客さまにおける金融の円滑化に向け、金融機関としての業務の健全かつ適切な運営の確保にも配慮しつつ、下記方針のもと最善の努力を果たしていくことといたします。

#### 記

##### (1) 中小企業のお客さまに対する信用供与についての対応

中小企業のお客さまに対する信用供与については、当該お客さまの特性・事業の状況を勘案しつつ、出来る限り柔軟に対応するよう努めます。

##### (2) 中小企業のお客さまから返済負担軽減の申込み等があった場合における対応

当社融資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、返済負担の軽減のお申出を受けた場合は、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、出来る限り、融資条件の変更、旧債の借換等の柔軟な対応に努めます。また対応にあたっては、他の金融機関、日本政策金融公庫、信用保証協会、企業再生支援機構、事業再生ADR等との緊密な連携を図るよう努めます。

##### (3) 住宅ローンをご利用のお客さまから返済負担軽減の申込みがあった場合における対応

当社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があった場合には、お客さまのご資産及びご収入の状況を勘案しつつ、出来る限りお借入条件の変更等の柔軟な対応に努めます。また対応にあたっては、他の金融機関、住宅金融支援機構との緊密な連携を図るよう努めます。

##### (4) 体制の整備

対象となるお客さまからの係る貸付条件の変更等の措置を適正かつ円滑に行うことができるよう、必要な体制を社内に整備いたします。具体的には別紙の通りです。

以上

## 金融の更なる円滑化に向けた具体的な取組み(りそな銀行)

## 《組織・体制》

営業店等	<input type="checkbox"/> 「金融円滑化責任者」 および 「金融円滑化リーダー」 を各営業部等に配置、当社における金融円滑化に係る方針や施策等の徹底に努めます。
本部	<input type="checkbox"/> 社長を委員長、関係各部の役員を構成メンバーとする「金融円滑化委員会」を設置し、中小企業のお客さま、住宅ローンのお客さまへの対応を、組織横断的に協議してまいります。

## 《中小企業のお客さまに対する対応》

専用ダイヤルの設置	<input type="checkbox"/> 返済負担軽減の申込みをご相談いただく直接の窓口として、「中小企業金融円滑化ホットライン」を新たに設置致します。
専担部署の新設	<input type="checkbox"/> 本部に「中小企業金融円滑化対応チーム」を新たに設置し、前記ホットラインによるご相談受付の他、営業店等でお受けしたお客さまのご相談に係るアドバイス等を行い、以ってきめ細かな協議と速やかな審査を実現致します。
ご相談対応ツール	<input type="checkbox"/> お客さまから返済負担軽減の申込みがあった場合には、「お客さまご相談シート」によりお客さまの現状を丁寧にお聞き致します。

## 《住宅ローンをご利用のお客さまに対する対応》

専用ダイヤルの拡充	<input type="checkbox"/> 返済負担軽減の申込みをご相談いただく直接の窓口として、「住宅ローンご返済相談コール」「パソコンテレビ電話」相談を拡充致します。
専担部署の新設	<input type="checkbox"/> 本部に「個人ローン金融円滑化対応チーム」を新たに設置し、前記コールセンターやパソコンテレビ電話によるご相談受付や、営業店等でお受けしたお客さまのご相談に係るアドバイス等を行い、以ってきめ細かな協議と速やかな審査を実現致します。
ご相談対応ツール	<input type="checkbox"/> お客さまから返済負担軽減の申込みがあった場合には、「お客さまご相談シート」によりお客さまの現状を丁寧にお聞き致します。

平成21年11月30日

各位

株式会社埼玉りそな銀行

### 金融の更なる円滑化に向けた基本的な考え方について

当社は、平成15年3月の開業以来、「埼玉県の皆さまに信頼され、地元埼玉とともに発展する銀行」を目指し、地元への積極的かつ安定的な資金供給を第一の使命として、地域密着型金融の推進をはじめ地域金融の円滑化に徹底して取り組んでまいりました。

最近の県内経済金融情勢は、生産は一部に持ち直しの動きが見られるものの依然低水準で推移し、雇用情勢の悪化など引き続き厳しい状態が続いており、地域金融の更なる円滑化が必要とされる情勢にあります。

このような状況を踏まえ、当社としては、地域金融機関として本来的に求められる社会的な役割期待を再認識し、中小企業や個人のお客さまにおける地域金融の更なる円滑化に向け、金融機関としての業務の健全かつ適切な運営の確保にも配意しつつ、下記方針のもと最善の努力を果たしていくことといたします。

#### 記

##### (1) 中小企業のお客さまに対する信用供与についての対応

中小企業のお客さまに対する信用供与については、当該お客さまの特性・事業の状況を勘案しつつ、出来る限り柔軟に対応するよう努めます。

##### (2) 中小企業のお客さまから返済負担軽減の申込等があった場合における対応

当社融資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、返済負担の軽減のお申出を受けた場合は、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、出来る限り、融資条件の変更、旧債の借換等の柔軟な対応に努めます。また対応にあたっては、他の金融機関、日本政策金融公庫、信用保証協会、企業再生支援機構、事業再生ADR等との緊密な連携を図るよう努めます。

##### (3) 住宅ローンをご利用のお客さまから返済負担軽減の申込があった場合における対応

当社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があった場合には、お客さまのご資産及びご収入の状況を勘案しつつ、出来る限りお借入条件の変更等の柔軟な対応に努めます。また対応にあたっては、他の金融機関、住宅金融支援機構との緊密な連携を図るよう努めます。

##### (4) 体制の整備

対象となるお客さまからの係る貸付条件の変更等の措置を適正かつ円滑に行うことができるよう、必要な体制を社内に整備いたします。具体的には別紙の通りです。

以上

## 金融の更なる円滑化に向けた具体的な取組み(埼玉りそな銀行)

### 《組織・体制》

営業店 ・ 住宅ローンご相談プラザ	<input type="checkbox"/> 「金融円滑化責任者」および「金融円滑化リーダー」を各営業部店や住宅ローンご相談プラザ等に配置し、当社における地域金融円滑化に係る方針や施策等の徹底に努めます。
本部	<input type="checkbox"/> 社長を委員長、関係各部の役員、部室長を構成メンバーとする「金融円滑化委員会」を設置し、中小企業のお客さま、住宅ローンのお客さまへの対応を、組織横断的かつ迅速に協議・検討してまいります。

### 《中小企業のお客さまに対する対応》

ご相談体制	<input type="checkbox"/> お取引店の担当者が個々のお客さまの状況に応じて、きめ細かくご返済条件の変更等のご相談に対応致します。
	<input type="checkbox"/> お客さまから返済負担軽減の申込みがあった場合には、「お客さまご相談シート」によりお客さまの現状を丁寧にお伺い致します。
	<input type="checkbox"/> ご相談の受付は記録し、適切に進捗を管理してまいります。
	<input type="checkbox"/> 案件を受付けた場合、速やかに審査を行いご回答致します。
専用ダイヤルの設置	<input type="checkbox"/> 専用ダイヤルを設置し、取引店と連携して、より幅広く、より多くのお客さまのご相談に丁寧に対応致します。

### 《住宅ローンをご利用のお客さまに対する対応》

ご相談体制	<input type="checkbox"/> 住宅ローンご相談プラザの専門的な社員が、一人ひとりのお客さまの状況に応じて、きめ細かくご返済条件の変更等のご相談に対応致します。
	<input type="checkbox"/> お客さまから返済負担軽減の申込みがあった場合には、「お客さまご相談シート」によりお客さまの現状を丁寧にお伺い致します。
	<input type="checkbox"/> ご相談の受付は記録し、適切に進捗を管理してまいります。
	<input type="checkbox"/> 案件を受付けた場合、速やかに審査を行いご回答致します。
専用ダイヤルの設置	<input type="checkbox"/> 専用ダイヤルを設置し、取引店と連携して、より幅広く、より多くのお客さまのご相談に丁寧に対応致します。

以上

平成21年11月30日

各位

株式会社近畿大阪銀行

### 金融の更なる円滑化に向けた基本的な考え方について

経済金融情勢は一定の落ち着きを見せつつありますが、近畿を中心とする当社の営業基盤における地域経済および雇用環境など実体経済の回復は依然として厳しい状況であり、更なる下振れのリスクを抱えています。

中小企業や個人のお客さまにおいて借入金の返済に支障を生じるケースも増加しており、地域経済の悪化の要因にもなりかねない状況となっています。

このような状況を踏まえ、地域金融機関である当社は、日頃から地元のお客さまとの親密なコミュニケーションに基づき、できるだけ早期に財務的な経営課題、資金繰り等のきめ細かいご相談に積極的に応じていくことが使命と考え、お客さまと一体になって課題の解決に努めていく所存であります。

地域金融の更なる円滑化に向け、金融機関としての業務の健全性と適切な運営の確保にも配慮しつつ、下記方針のもと最善の努力を果たしていくことといたします。

#### 記

#### (1) 中小企業のお客さまに対する信用供与についての対応

中小企業のお客さまに対する信用供与については、当該お客さまの特性・事業の状況を勘案しつつ、出来る限り柔軟に対応するよう努めます。

#### (2) 中小企業のお客さまから返済負担軽減の申込等があった場合における対応

当社融資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、返済負担の軽減のお申出を受けた場合は、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、出来る限り、融資条件の変更、旧債の借換等の柔軟な対応に努めます。また対応にあたっては、他の金融機関、日本政策金融公庫、信用保証協会、企業再生支援機構、事業再生ADR等との緊密な連携を図るよう努めます。

#### (3) 住宅ローンをご利用のお客さまから返済負担軽減の申込があった場合における対応

当社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があった場合には、お客さまのご資産及びご収入の状況を勘案しつつ、出来る限りお借入条件の変更等の柔軟な対応に努めます。また対応にあたっては、他の金融機関、住宅金融支援機構との緊密な連携を図るよう努めます。

#### (4) 体制の整備

対象となるお客さまからの係る貸付条件の変更等の措置を適正かつ円滑に行うことができるよう、必要な体制を社内に整備いたします。具体的には別紙の通りです。

以上

## 金融の更なる円滑化に向けた具体的な取組み（近畿大阪銀行）

### 《組織・体制》

営業店等	<input type="checkbox"/> 「金融円滑化責任者」および「金融円滑化リーダー」を各営業店に配置し、当社における金融円滑化に係る方針や施策等の徹底に努めます。
本部	<input type="checkbox"/> 社長を委員長、関係各部の役員、部長を構成メンバーとする「金融円滑化委員会」を設置し、中小企業のお客さま、住宅ローンのお客さまへの対応を、組織横断的に協議し、営業店のサポートに努めます。
地元企業応援部によるサポート	<input type="checkbox"/> 厳しい経営環境に立ち向かっておられる中小企業のお客さまや、住宅ローンのお客さま等に対する課題解決に向け、「地元企業応援部」がサポートの徹底を実施します。 <input type="checkbox"/> 同部署設置以来、条件変更相談への対応や事業計画策定支援等々へのサポートを積極的に行っております。また、相談手続きの進捗管理は、同部で一元管理と営業店サポートを実施しております。引続き、同部署を通じて金融の更なる円滑化に努めます。

### 《中小企業のお客さまに対する対応》

ご相談対応チャネル ・ ツール	<input type="checkbox"/> 営業店では「全先担当制」により各担当者がお客さまの相談に丁寧に対応します。 <input type="checkbox"/> 営業店におけるお客さまからの相談事項を「推進・相談進捗管理表」に入力し、相談事項・条件変更内容を本部・経営が翌日に認知できる仕組みを再整備し、漏れのない対応を行います。 <input type="checkbox"/> 「お客さまご相談シート」を制定し、お客さまの相談事項は丁寧に対応します。
相談案件の進捗管理	<input type="checkbox"/> 「推進・相談進捗管理表」およびCRMシステムを利用し、本部・営業店でタイムリーに情報共有を行います。 <input type="checkbox"/> 全営業店で入力された相談内容の情報を「地元企業応援部」がフォローし、サポートを行います。
相談案件の事後管理	<input type="checkbox"/> 業務モニタリング室が受付状況や否決、取下げ時の理由がお客さまにとって納得いく内容であるか等のモニタリングを行い、営業店指導を実施します。

### 《住宅ローンをご利用のお客さまに対する対応》

ご相談対応チャネル ・ ツール	<input type="checkbox"/> 住宅ローンご返済相談ダイヤルの活用 <input type="checkbox"/> 「お客さまご相談メモ（取次ぎ用）」の制定 <input type="checkbox"/> 「お客さま相談シート」の活用 <input type="checkbox"/> 「推進・相談進捗管理表」の活用
相談案件の進捗管理	<input type="checkbox"/> 「推進・相談進捗管理表」およびCRMシステムを利用し、本部・営業店でタイムリーに情報共有を行います。 <input type="checkbox"/> 全営業店で入力された相談内容の情報を「地元企業応援部」がフォローし、サポートを行います。
相談案件の事後管理	<input type="checkbox"/> 業務モニタリング室が受付状況や否決、取下げ時の理由がお客さまにとって納得いく内容であるか等のモニタリングを行い、営業店指導を実施します。