

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

(別紙)

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。

以上