

金融円滑化に向けた取り組み

琉球銀行は、これまで地域金融機関の使命として円滑な資金供給に努めてまいりましたが、現下の厳しい経済環境を踏まえ、「金融円滑化に関する基本方針」を定めて、中小企業者のお客さまや住宅ローンをご利用のお客さまに対する金融円滑化への取り組みをさらに強化してまいります。

金融円滑化に関する基本方針

当行は「地域から親しまれ、信頼され、地域社会の発展に寄与する銀行」を経営理念として掲げ営業活動を行っており、お客さまへの円滑な資金供給など金融仲介機能の発揮を通じて地域経済の発展に貢献していくことが地域金融機関の使命であると考えております。

こうした認識に立ち、「ライフサイクルに応じた取引先企業の支援強化」、「事業価値を見極める融資手法をはじめ中小企業に適した資金供給手法の徹底」、「地域の情報集積を活用した持続可能な地域経済への貢献」を3本の柱として地域密着型金融の推進にあたってまいりました。

今般、経済環境の急速な変化に応じ、地域金融機関としてさらに金融仲介機能を発揮していくために「金融円滑化に関する基本方針」を策定し、審査部担当役員を委員長とする組織横断的な「金融円滑化推進委員会」を設置することといたしました。このような体制のもと、これまで以上に金融の円滑化への取り組みを強化することで、地域経済の発展により一層貢献してまいります。

(1) 中小企業のお客さま・住宅ローンをご利用のお客さまへ

- ①お客さまからの新規お借入れや借入れ条件の変更等のご相談に対しては、ご要望を真摯におうかがいし、適切かつ迅速に対応してまいります。
- ②借入れ条件は、できる限り迅速にご提示し、丁寧に説明いたします。
- ③過去に借入れ条件の変更をしたことがある、ご返済が滞っているという形式的な事象だけでご融資や借入れ条件の変更に関する判断を行うのではなく、お客さまの現状を踏まえ適切に審査してまいります。
- ④借入れ条件の変更等に際し、お客さまが当行以外の金融機関からも借入れがある場合には、お客さまの同意に基づき他の金融機関と連携してご返済の負担を軽減するよう努めます。
- ⑤お申込にお応えできない場合は、できる限り迅速にお客さまにお伝えの上、その理由についてご納得いただけるようご説明いたします。
- ⑥お客さまのお申込みの内容ならびにご相談経緯について、記録・保管してまいります。
- ⑦お客さまからの苦情相談等を受けた場合は真摯に受け止め、迅速かつ公正に対応いたします。また、苦情相談等の事例を金融円滑化推進委員会に報告し、銀行全体で問題を共有のうえ、金融円滑化に対する取り組みを改善してまいります。

(2) 中小企業のお客さまへ

- ①お客さまのご要望に応じて、経営改善支援部署(企業支援部)において、お客さまの経営改善計画策定を支援するとともに、継続的な進捗確認を行ってまいります。
- ②お客さまのご要望に応じて、コンサルティング部署(営業統括部金融サービス室)において、ビジネスマッチング・ライフサイクルに応じた支援等(事業承継・企業価値向上)のコンサルティング業務を積極的に行ってまいります。
- ③信用保証協会、企業再生支援機構、事業再生ADR解決事業者、中小企業再生支援協議会などの外部機関をご活用される場合、当行も当該機関と連携し積極的に支援してまいります。
- ④お客さまの事業価値を適切に見極め、改善・再生策を提言できる人材を育成してまいります。

(3) 住宅ローンをご利用のお客さまへ

- ①住宅ローンをご利用されているお客さまの借入れ条件の変更等につきましては、お客さまの財産の状況、収入の状況を勘案の上、無理なくご返済がいただけるよう、迅速かつ丁寧にご相談に応じてまいります。
- ②沖縄振興開発金融公庫、独立行政法人住宅金融支援機構など、他の金融機関についても併せてご利用いただいているお客さまにつきましては、お客さまのご同意をいただいた上で他の金融機関と連携し、無理なくご返済がいただけるよう、迅速かつ丁寧にご相談に応じてまいります。

金融円滑化に基づく措置の実施状況(平成22年3月末基準)

貸付の条件の変更等の申込みを受けた貸付債権
〔債務者が中小企業である場合〕

(金額の単位：百万円)

	平成21年12月末		平成22年3月末	
	件数	金額	件数	金額
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権	335	9,293	1,330	43,701
うち、信用保証協会等による債務の保証を受けていなかった貸付債権	232	7,700	938	37,172
うち、実行に係る貸付債権	173	4,429	817	27,860
うち、信用保証協会が条件変更対応保証を承諾する旨の判断を示した貸付債権	0	0	0	0
うち、謝絶に係る貸付債権	0	0	23	681
うち、信用保証協会が条件変更対応保証を承諾する旨の判断を示した貸付債権	0	0	0	0
うち、審査中の貸付債権	59	3,271	87	8,155
うち、取下げに係る貸付債権	0	0	11	474
うち、信用保証協会等による債務の保証を受けていた貸付債権	103	1,592	392	6,528
うち、実行に係る貸付債権	15	253	203	3,537
うち、謝絶に係る貸付債権	0	0	6	319
うち、信用保証協会等が債務の保証を承諾する旨の判断を示した貸付債権	0	0	2	57
うち、審査中の貸付債権	88	1,338	160	2,450
うち、取下げに係る貸付債権	0	0	23	220

〔債務者が住宅資金借入者である場合〕

(金額の単位：百万円)

	平成21年12月末		平成22年3月末	
	件数	金額	件数	金額
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権	76	1,149	242	3,568
うち、実行に係る貸付債権	0	0	141	2,060
うち、謝絶に係る貸付債権	0	0	17	273
うち、審査中の貸付債権	75	1,122	58	896
うち、取下げに係る貸付債権	1	27	26	337

金融円滑化に関する相談窓口について

【中小企業者のお客さま】

新規ご融資や既存のお取引内容に関する事項および金融円滑化に関する苦情相談について、各支店窓口ならびに下表の相談窓口において、ご相談を受付けております。

【住宅ローンご利用のお客さま】

住宅ローンのお取引の内容に関する事項および金融円滑化に関する苦情相談について、各支店窓口ならびに下表の相談窓口において、ご相談を受付けております。

<ご相談窓口>

相談窓口	平日	土・日	祝日
			大晦日
全営業店	9:00~16:00	休業	休業
那覇ローンセンター (ダイヤル)0120-41-1924	10:00~19:00	10:00~17:00	休業
牧港ローンセンター (ダイヤル)0120-19-6154			
中部ローンセンター (ダイヤル)0120-41-1983			
北部ローンセンター (ダイヤル)0120-41-1016			
東京住宅ローンセンター (ダイヤル)0120-41-1913	9:00~15:00	休業	
ローンサポートセンター (ダイヤル)0120-63-1189	10:00~19:00	10:00~17:00	休業

金融円滑化に関連する苦情相談に関しましては、上記の窓口の他、平成22年2月1日よりお客様相談室・苦情相談等ダイヤルでも受付けております。

相談窓口	平日	土・日	祝日
			大晦日
お客様相談室・苦情相談等 (ダイヤル)0120-95-2566	9:00~17:00	休業	休業