



金融の円滑化に関する基本方針について

沖縄銀行（頭取 山城正保）（以下、当行）は、「地域密着・地域貢献」を経営理念として掲げ、地域社会の発展に寄与することを大きな使命とし、沖縄県の地域銀行として地域社会と共に成長してきました。

当行はこの経営理念に基づき、地域への円滑な資金の供給や、お客さまの経営支援など地域密着型金融の強化に注力してまいりましたが、最近の経済金融情勢及び雇用環境の下におけるお客さまのお借入れ負担などの状況に鑑み、お客さまからのご相談等に、より適切に対応するため「金融の円滑化に関する基本方針（金融円滑化管理指針）」を定め、金融円滑化の推進に向けた取組みを更に強化してまいります。

記

1. 金融の円滑化に関する基本方針の概要について

（1）基本的な方針の概要

- ① 当行は「地域密着・地域貢献」という経営理念のもと、金融の円滑化を当行の最も重要な役割の一つであると認識し、お客様に対する必要な資金の供給、返済条件変更等のお申込みに対する対応および経営に関する支援等について、適切かつ積極的な金融仲介機能を発揮し、地域経済の発展に貢献致します。
- ② 金融の円滑化を図るため、取締役会において金融円滑化管理指針を定めるとともに、当行の金融円滑化に関する管理態勢の適切性を確保するため地域密着型金融推進会議を設置する等の体制整備を図り、地域密着型金融推進会議での取組を取締役会等へ定期的に報告する等、金融の円滑化に向け取組んでまいります。

（2）お客さま目線に立った適切な検討の実施

- ① お客様のご要望に対しては、真摯な対応に努めるとともに、迅速な検討と回答に努めます。
- ② お客様からの返済条件変更等の返済負担の軽減に資するお申込みについては、十分なコミュニケーションによりお客様の現状を把握することに努め、今後の円滑なご返済が継続頂けるよう検討を実施致します。
- ③ お客様からのご融資のお申込みについては、返済条件変更の履歴や返済が滞っているというような形式的な事象のみで検討を行うのではなく、お客様の実情をきめ細やかに把握させて



News Release

頂き検討を行ってまいります。

(3) お客さま目線に立った適切かつ十分な説明の実施

- ① お客様からのご相談、お申込みに関するご質問や、ご返済条件変更等の内容について、お客様にご納得いただけるよう、丁寧な説明に努めます。
- ② お客様からのご要望について、ご期待にそえない場合や、当行からのお取引の条件を提示させて頂く場合には、これまでのお取引等を踏まえ、お客様のご理解とご納得が得られるよう迅速かつ丁寧な説明に努めます。
- ③ お客様がお取引店の説明にご納得頂けない等の場合に備え、本部に「金融円滑化に関する苦情相談窓口」を設置し、お客様のご理解とご納得を得る説明に努めます。

(4) 中小企業のお客様からの返済条件変更等のお申込み等に関する取組方針

- ① 中小企業のお客様からの返済条件変更等のお申込みについては、事業の改善又は再生の可能性等の状況を踏まえた適切な検討を行い、できる限りお客様のご要望に沿った適切な対応に努めます。
- ② 中小企業のお客様からのご要望により事業再生ADR手続き(注)の実施を依頼するか否かの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。

(注) 「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26項に規定する特定

- ③ 中小企業のお客様に関して、株式会社地域経済活性化支援機構等から債権の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要請については適切に対応するとともに、当該事業再生計画について事業の改善又は再生の可能性等の状況を踏まえ、できる限り返済条件の変更等に協力することに努めます。
- ④ 中小企業のお客様からの返済条件変更等のお申込み等については、お客様の同意を得た上で、守秘義務に留意し、お客様がご利用されている他の金融機関や沖縄振興開発金融公庫等の政府系金融機関、信用保証協会、中小企業再生支援協議会、認定支援機関、おきなわ中小企業経営支援連携会議等との緊密な連携を図ってまいります。
- ⑤ 中小企業のお客様からご要望がある場合には、経営改善計画の策定を支援するとともに、計画の進捗状況の把握や必要に応じた助言等に努めます。

(5) 住宅ローンご利用のお客様からの返済条件変更等のお申込みに関する取組方針

- ① 住宅ローンご利用のお客様からの返済条件変更等のお申込みについては、お客様の財産及び収入等の状況を踏まえた適切な検討を行い、できる限りお客様のご要望に沿った適切な対応に努めます。
- ② 住宅ローンご利用のお客様からの返済条件変更等のお申込み等については、お客様の同意を得た上で、守秘義務に留意しつつ、お客様がご利用されている他の金融機関や沖縄振興



News Release

〒900-8651 沖縄県那覇市久茂地 3-10-1 (電話) 098-867-2141

開発金融公庫等の政府系金融機関等との緊密な連携を図ってまいります。

2. 返済条件の変更等に係る対応状況を適切に把握するための体制の概要

(1) 営業店における返済条件変更等に係る相談受付窓口

お客様からの返済条件の変更等のご要望については、各お取引店において金融円滑化ご相談窓口を設置し、融資業務に精通した金融円滑化ご相談担当者（支店長代理等）がご相談を承り、口頭でのお申込みも含めて記録を行います。

(2) 住宅ローンにおける返済条件変更等に係る休日相談窓口

また住宅ローンご利用のお客様からの返済条件変更等のご要望については、お客様の利便性に鑑み、ローンFPステーションにおいて休日も同様に相談を承ります。（注）

（注）ローンFPステーションによるご相談受付については、別紙の『金融円滑化ご相談窓口』

(3) 金融円滑化推進責任者の設置

全営業店およびローンFPステーションの支店長等を金融円滑化推進責任者として任命し、お客様からのお申込みに対して迅速に対応できるよう態勢整備に努め、お申込みの状況等を適切に把握致します。

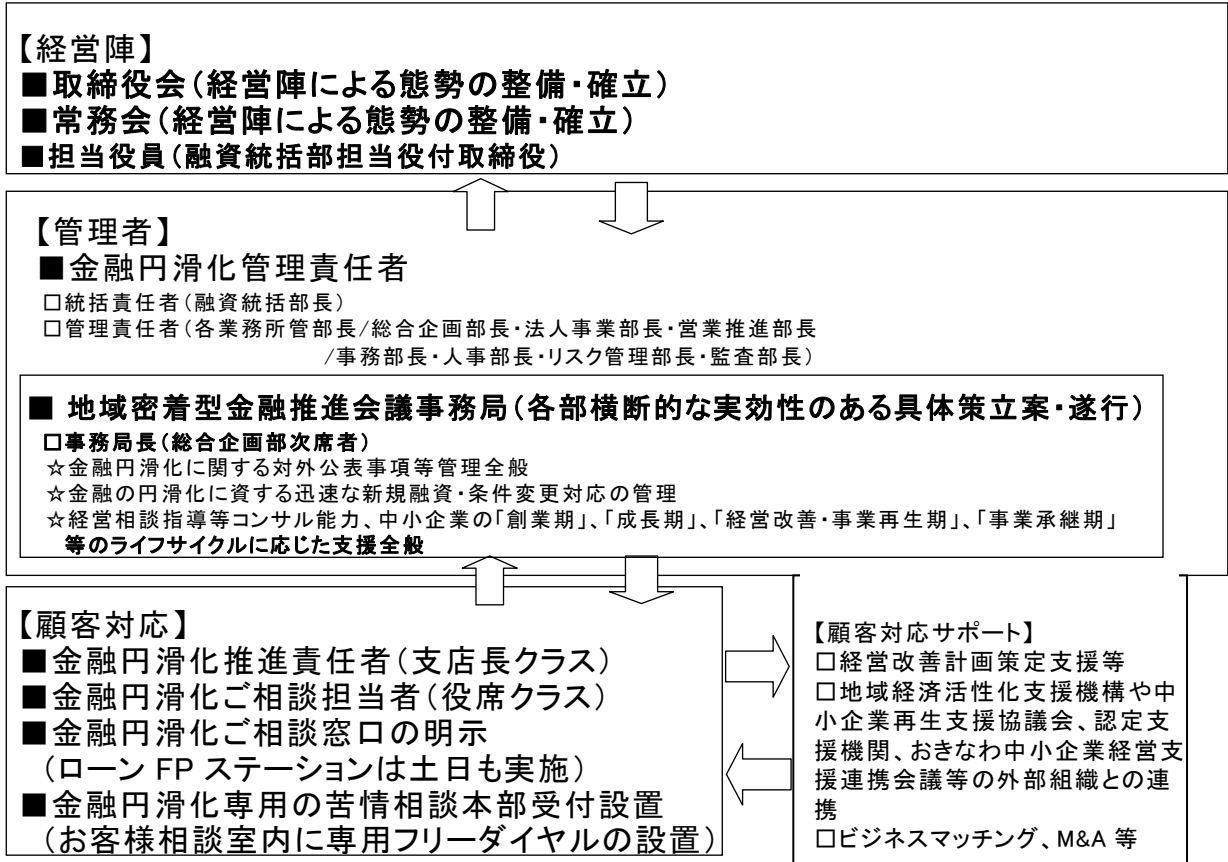
(4) 地域密着型金融推進会議の設置

当行は、地域密着型金融推進会議を開催し、金融の円滑化に関する対応状況の把握や具体的な方策等の検討を実施し、当行全体の対応について適切性を確保致します。



News Release

〒900-8651 沖縄県那覇市久茂地 3-10-1 (電話) 098-867-2141



(5) 金融円滑化管理責任者の設置

融資統括部担当の役付取締役を金融円滑化担当取締役、融資統括部を統括部署とした各部の部長を金融円滑化管理責任者として、各業務部門及び営業店等の当行全体における対応状況を把握するとともに、具体的な方策を指示し、当行における対応が適切に行えるよう管理致します。

(6) 地域密着型金融推進会議事務局の設置

本部においては、総合企画部を中心として各部横断的なスタッフからなる地域密着型金融推進会議事務局を設置し、各営業店およびローンFPステーション等から報告を求め検証を実施する等の当行全体における対応状況を適切に把握し、取締役等へ定期的に報告致します。



3. 返済条件の変更等に係る苦情相談を適切に行うための体制の概要

(1) 営業店における苦情相談窓口

- ① 当行の対応についてお客様がご不満な際の苦情相談については、お取引店等の金融円滑化ご相談窓口において、金融円滑化ご相談担当者（支店長代理等）がご相談を承ります。
- ② お受けした苦情相談については、お取引店等でお客様の声（苦情）記録シートへ記録し、金融円滑化推進責任者（支店長等）が確認の上、他の業務に優先した対応を指示するとともに、本部のお客さま相談室へ報告することにより、迅速な対応に努めます。

(2) 本部における苦情相談窓口

- ① お客様がお取引店等の対応にご納得頂けない等の場合に備え、本部のお客さま相談室内に専用の金融円滑化にかかる苦情相談窓口（フリーダイヤル：0120-102-633）を設置し、お客様のご理解とご納得を得る対応に努めます。
- ② お客さま相談室は、直接または各お取引店等を通じた金融円滑化に関する苦情をお受けした場合、金融円滑化に関する統括部署である融資統括部へ報告し、迅速な対応に努めます。
- ③ お客様からの苦情相談の内容については、定期的に経営陣へ報告を行うほか、重要かつ緊急を要する場合は速やかに経営陣へ報告を行い、適切な対応に努めます。

(3) 苦情等の再発防止

お客様からの苦情相談等については、お客さま相談室において取り纏め、迅速な再発防止策を策定し、研修等を通じて行内へ周知徹底致します。なお地域密着型金融推進会議において苦情発生要因の分析を行い、同様事例の再発を防止しお客様のご満足が頂ける適切な対応に努めます。

4. 中小企業のお客様の事業についての経営改善または事業再生のための支援を適切に行うための体制の概要

(1) お客様の経営改善または事業再生のための支援に向けた取組

- ① 中小企業のお客様からの返済条件変更のお申込み等に際し、当行より経営改善計画のご提出をお願いする場合には、お客様の経営管理の状況を踏まえ過度に負担にならないような適切な対応を行うとともに、十分なコミュニケーションによりお客様の課題をお互いに共有することで、今後のお客様の事業の安定に向け適切な支援を行うことに努めます。
- ② 経営改善計画等に基づく返済条件変更を実施したお客様については、その後の進捗状況等を継続的に確認・検証を図ることによりお客様の経営支援を行うため、一定期間毎の試算表（財務表）のご提出等のお願いを致しますが、計画策定後のお客様の経営管理の状況等を踏まえ、過度に負担がかからないように、適切な支援を行うことに努めます。



News Release

〒900-8651 沖縄県那覇市久茂地 3-10-1 (電話) 098-867-2141

- ③ 特にお客様からの経営改善計画策定支援のご要望がある場合には、財務内容の改善のみならず、事業環境の動向を含めた経営全般のご相談を踏まえ、経営改善計画書の策定支援を行うことに努めます。
- ④ お客様からの経営改善支援のご要望等については、お取引店において、これまでのお取引経緯等を踏まえたきめ細やかな対応に努めます。また本部の事業再生支援の専門部署である法人事業部において、各お取引店と緊密な連携や指導を実施し、お客様の経営改善に向けて適切な支援を行うことに努めます。

(2) 外部機関との連携

当行は株式会社地域経済活性化支援機構、中小企業再生支援協議会、事業再生ADR解決事業者、認定支援機関、おきなわ中小企業経営支援連携会議等の外部機関との連携により、お客様の事業の再生に向けて取組んでまいります。

(3) 社内教育の実施

当行はお客様の経営改善および再生のための支援を適切に実施するため、実務的な行内研修等を実施し、当行職員の目利き能力の向上も含め、お客様のご要望に適切に対応する態勢整備に努めます。

以 上