

中小企業等に対する積極的な金融仲介機能の発揮に向けた行動指針

平成 22 年 7 月 20 日 制 定

平成 25 年 5 月 16 日 一部改定

平成 26 年 11 月 13 日 一部改定

(平成 22 年 7 月制定の「中小企業者等に対する金融の円滑化に向けた行動指針」を改定)

一般社団法人全国銀行協会

中小企業・個人のお客さまに対して、一層の創意工夫、質の高い金融商品・サービスの提供を通じて、積極的な金融仲介機能を発揮することは銀行の本来的な業務であり、社会的な責務でもある。我々、銀行界は、こうした業務を通じ、国民経済の健全な発展に貢献すべく、ここに、銀行界の総意として共有すべき理念を「行動指針」として制定する。

1. 社会的・公共的使命を認識した行動

- 健全な中小企業のお客さまの事業発展や個人のお客さまの生活向上に必要な信用を供与することにより、広く国民経済、地域社会の安定的な発展、公共の福祉に貢献することが、銀行の社会的・公共的使命であることを認識して行動する。

2. お客さまとともに成長するという基本姿勢

- お客さまとともに成長するという基本姿勢にもとづき、お客さまの価値創造に貢献する金融商品・サービスを提供することにより、お客さまの信頼・支持の維持・向上に努める。
- また、お客さまの状況を丁寧に把握し、ライフステージや事業の持続可能性の程度等を適切かつ慎重に見極めたうえで、必要に応じて、中小企業のお客さまの経営改善や事業再生・業種転換・事業承継による事業改善等、あるいは、個人のお客さまのライフプランの設計支援に資するよう、コンサルティング機能を発揮しつつ、円滑な金融仲介の役割を果たしていくよう努める。

3. 適切かつ積極的なリスクテイクと健全性維持の両立

- 銀行は、中小企業・個人のお客さまの事業採算や信用状況、返済能力等を十分に把握したうえで、他の金融機関等と十分連携を図りながら、円滑な資金供給や貸付条件の変更等に努める。
- また、「経営者保証に関するガイドライン」の趣旨を踏まえ、経営者保証に依存しない融資の一層の促進に努めるほか、例えば債権・動産担保融資（ABL）などの経営者保証の機能を代替する融資手法のメニューの充実を図り、担保や保証に依存しない融資の活用を含め、適切かつ積極的なリスクテイクを行う。

- 同時に、信用秩序の維持、預金者の保護等の観点から、銀行資産の健全性を維持することが強く求められており、リスクテイクとリスク管理をきめ細かく行い、お客さまに対する円滑な資金供給と自らの財務の健全性維持を両立させるよう努める。

4. お客さまへの最適なソリューションの提供

- 銀行は、十分に時間をかけて、お客さまの状況をきめ細かく把握し、様々なライフステージにあるお客さまの事業の内容や成長可能性などを適切に評価したうえで、お客さまからの相談等に真摯に対応する。
- その際、専門的な知見を積極的に活用するとともに、必要に応じて、外部専門家・外部機関等とのネットワークなどを活用し、財務面の改善だけでなく事業承継など、お客さまの状況等に応じた最適なソリューションをお客さまの目線に立って提供することを通じて、お客さまの主体的な取組みを支援していくよう努める。
- また、中小企業等の経営支援に関する取組方針、取組体制および取組状況などについて、具体的で分かりやすい内容を開示するなど、借り手の理解を促すための工夫を図るとともに、営業現場での説明、周知活動を十分に行っていくよう努める。

5. お客さま保護の徹底

- お客さまと銀行の間には、金融商品・サービスに関する知識・経験・情報量等において大きな格差が存在し得ることも踏まえ、与信に係る各種契約締結・変更時には、お客さまに適切かつ十分に説明を行い、理解を得るように努める。特に、金利・為替変動リスク等を内包した信用を供与しようとする場合には、お客さまの属性やニーズ、利益に真に適う金融商品・サービスが提供されているか慎重に見極めるとともに、リスクの所在や内容・程度について、お客さまの理解・納得が得られるよう十分に説明する。
- お客さまからの新規借入れや返済条件変更等の相談・申込・苦情等に対しては、お客さまの実態等をきめ細かく把握したうえで、お客さまの立場に立ち、真摯かつ丁寧に対応する。

6. コンプライアンスの重視

- 銀行は、金融サービスの中核として高い公共性を有し、広く経済・社会に貢献していくという重大な責任を負っており、与信を行うに際しては、法令・諸規則等を遵守し、社会的規範にもとる与信は行わないものとする。

以上