

2013年2月15日

楽天銀行株式会社

中小企業者等に対する金融の円滑化を図るための臨時措置に関する法律

第7条第1項に規定する説明書類

第1

中小企業者等に対する金融の円滑化を図るための臨時措置に関する内閣府令（以下、「内閣府令」といいます）第6条第1項第1号に規定する「中小企業者等に対する金融の円滑化を図るための臨時措置に関する法律」（以下、「法」といいます）第4条及び第5条の規定に基づく措置の実施に関する方針の概要

(1) 基本的考え方

お客様に対する円滑な金融は、楽天銀行株式会社（以下、「当行」といいます）の重要な役割の一つであり、適切なリスク管理態勢の下、当行は金融仲介機能を積極的に発揮いたします。

(2) 取り組み方針

1. 住宅ローンをご利用されているお客様（以下、「お客様」といいます）からの新規のお借入れやお借入条件の変更等のお申込みに対して、適切な審査を行うように努めます。
2. お客様からのお借入条件の変更等のお申込みについて、住宅金融支援機構や他の金融機関が関係している場合には、関係者と緊密な連携を図るよう努めます。
3. お客様からのお申込みやご相談に対するお客様へのご説明を、適切かつ十分に行うように努めます。
4. お客様からのお借入やお借入条件の変更等のお申込みに対して、やむを得ず謝絶する場合には、可能な限り具体的かつ丁寧にご説明するように努めます。
5. お客様からのご相談やご要望及び苦情への対応を適切かつ十分に行うように努めます。

(3) 取り組み体制の概要

1. 取締役会は、「信用供与先の債権管理等に係る規程」に基づき、金融円滑化に係る重要事項を決議いたします。
2. 社長は、経営会議での協議を踏まえ、金融円滑化の強化を行うための体制を整備いたします。

3. 金融円滑化管理担当部門を設置し、金融円滑化管理責任者を任命しております。
また、金融円滑化管理責任者は、当行の金融円滑化取り組み態勢の整備及び確立に向けて、具体的な方策を検討いたします。

第2

内閣府令第6条第1項第2号に規定する法第4条及び第5条の規定に基づく措置の状況を適切に把握するための体制の概要

(1) 金融円滑化管理担当部門の設置と関係部門との連携

金融円滑化管理担当部門としてリスク管理本部を任命しております。リスク管理本部は、コンプライアンス統括本部等関係部署と連携し、住宅ローンの円滑化に関して、お客様からの各種お申込やご相談等にお応えするための体制構築、周知徹底、指導・監督を行います。

(2) 金融円滑化管理責任者の任命

リスク管理本部長を金融円滑化管理責任者として任命しております。

(3) コンプライアンス体制

お客様からのご相談やご要望及び苦情への対応が適切に行われているかの管理についてはコンプライアンス統括本部が行い、重要事項についてはコンプライアンス委員会に報告、又は同委員会にて協議を行います。

(4) お客様からのお借入条件の変更等のお申込みへの迅速な対応及び記録の保存

お客様からのお借入条件の変更等のお申込みやご相談に迅速に対応するための担当部署を設置し迅速に対応すると共に、お申込みやご相談の内容は所定の用紙に記録し保存いたします。

第3

内閣府令第6条第1項第3号に規定する法第4条及び第5条の規定に基づく措置に係る苦情相談を適切に行うための体制の概要

(1) 住宅ローンのお借入条件の変更等のお申込み及びご相談

当行はお客様からのご返済の軽減などお借入条件の変更等のお申込みやご相談を受け付ける専用窓口を設置しております。

(2) 住宅ローンに関する苦情相談窓口

当行はお客様からのご利用中の住宅ローンに関する苦情を受付ける専用窓口を設置しております。

第 4

内閣府令第 6 条第 1 項第 4 号に規定する法第 4 条の規定に基づく措置をとった後において、当該措置に係る中小企業者の事業についての改善又は再生のための支援を適切に行うための体制の概要

該当ありません。

