

---

# 中小企業金融円滑化に向けた 当行の取り組みについて

## ～平成22年9月末までの状況～

---



---

 **A MEMBER of FIDEA GROUP**

<更新日 平成22年11月12日>

中小企業金融円滑化に向けた当行の取り組みについて  
～平成22年9月末までの状況～

はじめに	3
基本方針	4
体制整備の概要	5
取組状況（別表1～別表6）	8

北都銀行は、地域金融の円滑化による地域活性化を大きな経営課題と捉え、お客さまの経営改善あるいは再生に向けた支援など、地域密着型金融の推進に取り組んでまいりました。

今般、「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（金融円滑化法）」が施行されたことから、その趣旨を鑑み、地域金融の円滑化への取り組みを、これまで以上に強化してまいります。

金融機関の持つ社会的責任、公共的使命を十分に認識し、地域金融の円滑化を最も重要な役割のひとつであると位置付け、以下のとおり「金融円滑化に関する基本方針」を定め、役職員が一体となって、適切かつ積極的な金融仲介機能の発揮に努めてまいります。

## 1. 中小企業や個人事業主のお客さまへの対応

中小企業や個人事業主のお客さまから新規の融資や返済条件の変更等の相談・申込みを受けた場合は、事業の特性および状況等を勘案した適切な審査を実施するとともに、真摯に対応します。

## 2. 住宅ローンをご利用のお客さまへの対応

住宅ローンをご利用のお客さまから返済条件の変更等の相談・申込みを受けた場合は、財産や収入の状況等を勘案した適切な審査を実施するとともに、真摯に対応します。

## 3. 経営改善に向けた支援

お客さまの経営状況等をきめ細かく把握し、経営相談・経営指導および経営改善等に向けた適切な支援に努めます。特に、返済条件の変更等に際して経営改善計画書等を策定した場合には、その進捗状況の把握に努め、必要に応じて助言等を行うなど引続き適切な支援に努めます。

## 4. 事業価値を適切に見極めるための能力の向上

お客さまの経営実態や成長性および将来性等の事業価値を適切に見極めるための能力の向上に努めます。

## 5. 顧客説明の徹底

お客さまとの与信取引(貸付契約およびこれに伴う担保・保証契約等)に関し、お客さまの知識、経験及び財産の状況等を踏まえ、理解と納得を得られるよう適切かつ十分な説明を行います。

なお、やむを得ずお申込みをお断りさせていただく場合にも、理解と納得を得られるよう具体的かつ十分な説明を行います。

## 6. 要望・苦情等への対応

お客さまからの相談、問い合わせ、要望及び苦情等については、信頼を得られるよう真摯に対応するとともに迅速かつ丁寧に対処します。

## 7. 他の金融機関等との連携・協力

お客さまからの返済条件の変更等の申込みについて、他の金融機関や政府系金融機関、事業再生ADR解決事業者、企業再生支援機構、信用保証協会、住宅金融支援機構等が関係している場合には、守秘義務を遵守しつつ、お客さまの同意を前提に、緊密な連携と協力を努めます。

## 1. 受付体制

- ①全営業店・ローンステーション・インスタブランチに金融円滑化ご相談窓口を設置しております。
- ②お客さまからの返済条件の変更等に係るご相談については、平日全店及び休日稼働店舗にてお受けいたします。  
加えて、金融円滑化に向けた「休日相談窓口」を設置しており、毎月第二日曜日にお受けしております（平成23年3月まで）。

### 【事業経営者の皆さま】

### 【住宅ローンをご利用の皆さま】

平日	受付場所	全営業店		
	受付時間	各店営業時間		
休日	受付場所	すまいるローンステーション (相談プラザ1F)	御所野支店	大曲ローンステーション (大曲プラザ支店内)
	受付時間	9:00～16:30	10:00～20:00	10:00～19:00
毎月第二日曜日	受付場所	大館支店、能代支店、秋田東支店、秋田西支店、秋田北支店、横手支店、湯沢支店、本荘支店		
	受付時間	10:00～16:00		

平日	受付場所	全営業店	個人ローン返済相談窓口 融資管理センター内	
	受付時間	各店営業時間	9:00～16:00	
休日	受付場所	すまいるローンステーション (相談プラザ1F)	御所野支店	大曲ローンステーション (大曲プラザ支店内)
	受付時間	9:00～16:30	10:00～20:00	10:00～19:00
毎月第二日曜日※	受付場所	大館支店、能代支店、秋田東支店、秋田西支店、秋田北支店、横手支店、湯沢支店、本荘支店		
	受付時間	10:00～16:00		

### 【お電話によるご相談】

	電話番号		受付時間
事業経営者の皆さま	営業本部 フリーダイヤル	0120-184226	【平日】 9:00～16:00
	すまいるローンステーション	0120-491077	【土日】 10:00～16:00
住宅ローンをご利用の皆さま	個人ローン返済相談窓口	018-831-8140	【平日】 9:00～16:00
	すまいるローンステーション	0120-491077	【土日】 9:00～16:30

(平成22年10月1日現在)

## 2. 組織体制

取締役会等は本基本方針に則り、「金融円滑化管理責任者」及び「金融円滑化推進委員会」を設置するなど金融円滑化管理に必要な体制を整備するとともに、行内周知を徹底させ、必要に応じて見直しをいたします。

### 【金融円滑化に向けた組織体制】

名称	責任者	役割および責任
金融円滑化管理責任者	融資部担当役員	金融円滑化の統括管理
金融円滑化推進委員会	融資部担当役員	金融円滑化全般の進捗管理、改善指導
営業店責任者	営業店長	各営業店における進捗管理、改善指導
金融円滑化推進室	融資部長	報告態勢の整備、モニタリングの実施
融資部	融資部長	営業店支援、経営指導等

## 3. 借入条件の変更等の対応状況を適切に把握するための体制の整備

お客さまより借入条件の変更等の相談・申込みがあった場合は、相談受付表にその内容を記録し、速やかに金融円滑化推進室へ報告し、適切に保存いたします。

また、営業店責任者は案件の進捗管理を徹底してまいります。

金融円滑化推進室では、各営業店の借入条件の変更等の申込み、実行、謝絶、取下げ等の進捗状況をとりとまとめ、金融円滑化推進委員会が取組み等の実効性を評価し、態勢上に問題点等があった場合は、その改善策や態勢の整備状況等について協議し、定期的に取り締役員等に報告いたします。

取締役会等は、報告内容を踏まえて、支援態勢、顧客説明態勢、モニタリング態勢等が適切であるかを検証し、必要に応じて体制の見直し等を含め、金融円滑化推進委員会に改善を指示いたします。

## 4. 中小企業のお客さま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整備

お客さまからの要請に応じて、経営改善計画書等の策定を支援し、その進捗の確認・検証を行い、適切な支援・助言等を行います。

お客さまの経営相談・経営指導等について、融資部は営業店と協同してサポートを実施するとともに、必要に応じて経営コンサルタント等の外部専門家と連携し高度なソリューション提供に努めます。

融資部は、経営改善指導等の実施状況について、定期的に取り締役員等に報告いたします。

取締役会等は、報告内容を踏まえて、経営改善指導等の活動が適切であるかを検証し、必要に応じて融資部に支援態勢等の改善を指示いたします。

## 5. 借入条件の変更等に係る苦情相談等を適切に行うための体制の整備

お客さまからの苦情・相談をお受けするため、「お客様サービス室」に金融円滑化に関する苦情相談窓口を設置するとともに、各営業店にも苦情相談を受付する体制を整備しました。また、受付した苦情相談等は、速やかにお客様サービス室へ報告し、適切に保存いたします。

受付けた苦情相談等について、営業店、お客様サービス室及び本部関連部は連携して適切な改善、対応に努めてまいります。

お客様サービス室は、金融円滑化推進室へお客さまからの苦情相談等について報告するとともに、金融円滑化の趣旨に照らして不適切な対応による苦情等については、速やかに金融円滑化推進委員会に報告いたします。

金融円滑化推進委員会は、苦情相談等に対する取組み等の実効性を評価し、不適切な対応等については、その対策を協議し、定期的に取り締役会等に報告いたします。

取締役会等は、報告の内容を検証し、再発防止に向けた改善対応策を金融円滑化推進委員会に指示いたします。

### 【北都銀行の金融円滑化への取組みに関するご意見・ご要望受付窓口】

北都銀行の金融円滑化への取組みに関するご意見・ご要望はお客様サービス室までお申し出ください。

#### 【北都銀行 お客様サービス室】

〒010-0001 秋田県秋田市中通五丁目1番51号 北都銀行別館2F

電話番号 : 0120-102-610

受付時間 : 月～金曜日(祝日を除く)午前9時～午後5時

本支店全店およびローン専門店全店の窓口でもご意見・ご要望をお受けいたします。

(別表1) 貸し付け条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額  
〔債務者が中小企業者である場合〕

(単位:百万円)

	平成21年 12月末	平成22年 3月末	平成22年 6月末	平成22年 9月末	平成22年 12月末	平成23年 3月末	平成23年 6月末	平成23年 9月末
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額	3,929	17,619	28,069	35,797				
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の額	1,792	10,852	17,681	21,800				
うち、実行に係る貸付債権の額	549	7,916	14,037	19,767				
うち、信用保証協会が条件変更対応保証を応諾する旨の判断を示した貸付債権の額	0	0	0	0				
うち、謝絶に係る貸付債権の額	0	366	1,468	1,658				
うち、信用保証協会が条件変更対応保証を応諾する旨の判断を示した貸付債権の額	0	0	0	0				
うち、審査中の貸付債権の額	1,242	2,514	2,096	254				
うち、取下げに係る貸付債権の額	0	55	79	120				
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の額	2,136	6,767	10,387	13,996				
うち、実行に係る貸付債権の額	809	5,357	8,280	11,756				
うち、謝絶に係る貸付債権の額	0	259	643	956				
うち、信用保証協会等が債務の保証を応諾する旨の判断を示した貸付債権の額	0	0	0	67				
うち、審査中の貸付債権の額	1,327	968	1,171	811				
うち、取下げに係る貸付債権の額	0	181	291	472				

(注) 継続して取り組み中のものにつきましては、申込みを受け付けしてから3か月を経過した場合、統計上「うち、謝絶に係る貸付債権の額」に含んでおります。

## (別表2) 貸し付け条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数 〔債務者が中小企業者である場合〕

(単位:件)

	平成21年 12月末	平成22年 3月末	平成22年 6月末	平成22年 9月末	平成22年 12月末	平成23年 3月末	平成23年 6月末	平成23年 9月末
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数	242	793	1,295	1,727				
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の数	40	151	319	434				
うち、実行に係る貸付債権の数	13	96	208	340				
うち、信用保証協会が条件変更対応保証を応諾する旨の判断を示した貸付債権の数	0	0	0	0				
うち、謝絶に係る貸付債権の数	0	7	41	65				
うち、信用保証協会が条件変更対応保証を応諾する旨の判断を示した貸付債権の数	0	0	0	0				
うち、審査中の貸付債権の数	27	43	61	17				
うち、取下げに係る貸付債権の数	0	5	9	12				
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の数	202	642	976	1,293				
うち、実行に係る貸付債権の数	119	544	835	1,137				
うち、謝絶に係る貸付債権の数	0	11	43	57				
うち、信用保証協会等が債務の保証を応諾する旨の判断を示した貸付債権の数	0	0	0	2				
うち、審査中の貸付債権の数	83	77	73	55				
うち、取下げに係る貸付債権の数	0	10	25	44				

(注) 継続して取り組み中のものにつきましては、申込みを受け付けしてから3ヵ月を経過した場合、統計上「うち、謝絶に係る貸付債権の数」に含んでおります。

(別表3) 貸し付け条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額  
 [債務者が中小企業者であって、当該中小企業者に対し他の金融機関も貸付債権を有する場合]

(単位:百万円)

	平成21年 12月末	平成22年 3月末	平成22年 6月末	平成22年 9月末	平成22年 12月末	平成23年 3月末	平成23年 6月末	平成23年 9月末
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に係る債務者のうち他の金融機関に対しても法の施行日以後に貸付けの条件の変更等の申込みが行われたことを確認することができた者から、貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額	799	2,906	5,432	5,876				
うち、実行に係る貸付債権の額	10	2,028	3,352	4,803				
うち、信用保証協会が条件変更対応保証を応諾する旨の判断を示した貸付債権の額	0	0	0	0				
うち、謝絶に係る貸付債権の額	0	203	232	326				
うち、他の金融機関により法の施行日以後になされた貸付けの条件の変更等の実行を認識していた場合の貸付債権の額	0	0	0	0				
うち、審査中の貸付債権の額	789	673	1,847	746				
うち、取下げに係る貸付債権の額	0	0	0	0				

(注) 継続して取り組み中のものにつきましては、申込みを受け付けしてから3ヵ月を経過した場合、統計上「うち、謝絶に係る貸付債権の額」に含んでおります。

(別表4) 貸し付け条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数  
 [債務者が中小企業者であって、当該中小企業者に対し他の金融機関も貸付債権を有する場合]

(単位:件)

	平成21年 12月末	平成22年 3月末	平成22年 6月末	平成22年 9月末	平成22年 12月末	平成23年 3月末	平成23年 6月末	平成23年 9月末
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に係る債務者のうち他の金融機関に対しても法の施行日以後に貸付けの条件の変更等の申込みが行われたことを確認することができた者から、貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数	14	44	112	137				
うち、実行に係る貸付債権の数	1	34	78	114				
うち、信用保証協会が条件変更対応保証を応諾する旨の判断を示した貸付債権の数	0	0	0	0				
うち、謝絶に係る貸付債権の数	0	2	4	6				
うち、他の金融機関により法の施行日以後になされた貸付けの条件の変更等の実行を認識していた場合の貸付債権の数	0	0	0	0				
うち、審査中の貸付債権の数	13	8	30	16				
うち、取下げに係る貸付債権の数	0	0	0	1				

(注) 継続して取り組み中のものにつきましては、申込みを受け付けしてから3ヵ月を経過した場合、統計上「うち、謝絶に係る貸付債権の数」に含んでおります。

(別表5) 貸し付け条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額  
〔債務者が住宅資金借入者である場合〕

(単位:百万円)

	平成21年 12月末	平成22年 3月末	平成22年 6月末	平成22年 9月末	平成22年 12月末	平成23年 3月末	平成23年 6月末	平成23年 9月末
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額	736	2,176	3,213	3,994				
うち、実行に係る貸付債権の額	72	1,633	2,565	3,483				
うち、謝絶に係る貸付債権の額	0	3	14	15				
うち、審査中の貸付債権の額	664	330	288	132				
うち、取下げに係る貸付債権の額	0	210	344	362				

(注) 継続して取り組み中のものにつきましては、申込みを受け付けしてから3ヵ月を経過した場合、統計上「うち、謝絶に係る貸付債権の額」に含んでおります。

(別表6) 貸し付け条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数  
〔債務者が住宅資金借入者である場合〕

(単位:件)

	平成21年 12月末	平成22年 3月末	平成22年 6月末	平成22年 9月末	平成22年 12月末	平成23年 3月末	平成23年 6月末	平成23年 9月末
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数	64	207	307	392				
うち、実行に係る貸付債権の数	8	154	247	345				
うち、謝絶に係る貸付債権の数	0	1	3	4				
うち、審査中の貸付債権の数	56	36	29	13				
うち、取下げに係る貸付債権の数	0	16	28	30				

(注)継続して取り組み中のものにつきましては、申込みを受け付けしてから3ヵ月を経過した場合、統計上「うち、謝絶に係る貸付債権の数」に含んでおります。

以上