

---

# 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24年9月末までの状況～

---



 **A MEMBER of FIDEA GROUP**

<更新日 平成24年11月14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24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（中小企業者・住宅資金借入者からの受付状況等）	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・インストア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。
- ③金融円滑化に向けた「休日相談窓口」を、毎月一回（日曜日）開設しております。開設店舗は下記の通り。（平成25年3月まで）

平日	受付場所	全営業店
	受付時間	各店営業時間

ISB（インストアブランチ）、土日営業店舗								
土日祝日 ※1	受付場所	泉支店	御所野支店 (イオン御所野店内)	土崎南支店 (イオン土崎港店内)	大館 プラザ支店	大館 東支店	大曲 プラザ支店	横手 西支店
	受付時間	平日 9:00~18:00 土日祝日 10:00~17:00	平日 9:00~19:00 土日祝日 10:00~19:00	毎日 9:00~19:00	平日 9:00~19:00 土日祝日 9:00~17:00	毎日 10:00~19:00	毎日 10:00~19:00	

※1 個人ローン・住宅ローンの相談を受け付けます。

大館東支店の上記営業時間は11月25日以降のものです

窓口の名称	『個人ローン休日相談窓口』『金融円滑化に向けたご相談窓口』		
	※2		『個人ローン日曜相談会』
開設店舗	湯沢支店	能代支店	本荘支店
受付時間	10:00~16:00		
窓口 開設 日	10月	14日	1, 8, 15, 22日
	11月	11日	4, 11, 18, 25日
	12月	9日	2, 9, 16, 23日
	1月	13日	6, 13, 20, 27日
	2月	17日	3, 10, 17, 24日
	3月	10日	3, 10, 17, 24, 31日

※2 事業性融資・個人ローン(住宅資金含む)の相談を受け付けます。

### 【お電話によるご相談】

	電話番号		受付時間
中小企業向け	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	休日 10:00~16:00
個人ローン向け	個人ローン返済相談窓口	018-831-8140	平日 9:00~16:00
			休日 9:00~16:30

(平成24年11月14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、「お客さま相談室」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、速やかにお客さま相談室へ報告し、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、お客さま相談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。

お客さま相談室は、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・ご要望はお客さま相談室までお申し出ください。

#### 【北都銀行 お客さま相談室】

〒010-0001 秋田県秋田市中通三丁目1番41号 北都銀行新館6F

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。

## 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・数 〔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	平成23年 12月末	平成24年 3月末	平成24年 6月末	平成24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	45,385	56,284	65,071	72,376	81,438	90,077	98,228	108,751
うち、実行に係る貸付債権の額	1,358	13,274	22,317	31,523	40,491	51,011	59,550	66,093	76,292	84,208	91,627	101,946
うち、謝絶に係る貸付債権の額	0	625	2,112	2,615	2,955	3,227	3,396	3,483	3,484	3,605	3,682	3,751
うち、審査中の貸付債権の額	2,570	3,483	3,267	1,065	1,254	1,309	1,365	2,041	744	1,261	1,540	1,634
うち、取下げに係る貸付債権の額	0	237	371	593	684	735	758	758	916	1,002	1,387	1,418

(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	平成23年 12月末	平成24年 3月末	平成24年 6月末	平成24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	2,128	2,591	2,914	3,210	3,572	3,910	4,294	4,708
うち、実行に係る貸付債権の数	132	640	1,043	1,477	1,857	2,292	2,605	2,872	3,262	3,593	3,935	4,351
うち、謝絶に係る貸付債権の数	0	18	84	122	138	152	158	174	175	183	189	192
うち、審査中の貸付債権の数	110	120	134	72	68	74	73	86	51	47	81	75
うち、取下げに係る貸付債権の数	0	15	34	56	65	73	78	78	84	87	89	90

(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。



## 2.貸し付け条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額・数 〔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	平成23年 12月末	平成24年 3月末	平成24年 6月末	平成24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	4,423	4,937	5,416	5,989	6,351	6,670	6,985	7,259
うち、実行に係る貸付債権の額	72	1,633	2,565	3,483	3,783	4,227	4,624	5,187	5,523	5,819	6,046	6,383
うち、謝絶に係る貸付債権の額	0	3	14	15	35	84	149	149	152	165	165	173
うち、審査中の貸付債権の額	664	330	288	132	175	146	147	77	73	79	152	64
うち、取下げに係る貸付債権の額	0	210	344	362	429	478	495	574	602	605	620	637

(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	平成23年 12月末	平成24年 3月末	平成24年 6月末	平成24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	439	489	533	588	631	661	701	732
うち、実行に係る貸付債権の数	8	154	247	345	376	421	457	516	554	584	612	652
うち、謝絶に係る貸付債権の数	0	1	3	4	6	8	13	13	14	15	15	16
うち、審査中の貸付債権の数	56	36	29	13	18	15	15	8	9	7	18	7
うち、取下げに係る貸付債権の数	0	16	28	30	39	45	48	51	54	55	56	57

(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。