

平成 22 年 1 月 25 日

株式会社 北陸銀行

## 金融円滑化に関する基本方針について

株式会社北陸銀行（頭取 高木 繁雄）は、地域金融の円滑化を最も重要な役割と捉え、これまでも「『地域と共に生きる』という高い志のもと、地域の皆さまのニーズにお応えし、皆さまと共に歩み、成長・発展することを目指します」という「地域密着型金融の推進における基本方針」に基づき、以下の3点を柱に地域密着型金融の推進に積極的に取り組み、その一環として、地域のお客さまの資金需要やご返済条件の見直しなどのご要望に対して積極的な取り組みを行ってまいりました。

- (1) ライフサイクルに応じた取引先企業の支援の一層の強化
- (2) 事業価値を見極める融資手法をはじめ中小企業に適した資金供給手法の徹底
- (3) 地域の情報集積を活用した持続可能な地域経済への貢献

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」の趣旨を踏まえ、従来からの金融円滑化に関する取り組みの一層の強化に向けて「中小企業者等に対する金融円滑化に関する基本方針」を定めたほか、金融円滑化に関する体制の整備および具体的取り組みの概要についてまとめましたのでお知らせいたします。

当行では、お客さまを取り巻く環境が厳しさを増す中、上記「中小企業者等に対する金融円滑化に関する基本方針」に基づき、地域の中小企業のお客さまおよび住宅ローン等をご利用のお客さまのご要望に、従来以上にきめ細かくかつ迅速にお応えできるよう、金融の円滑化への取り組みを更に強化してまいります。

- 1．中小企業者等に対する金融の円滑化に関する基本方針・・・P 2～3
- 2．金融円滑化に関する体制の整備状況・・・P 3～5
- 3．金融円滑化に向けた具体的な取り組み・・・P 6～7

## 1. 中小企業者等に対する金融の円滑化に関する基本方針

地域のお客さまへの円滑な資金供給の実現に向けて真摯かつ柔軟に取り組みます

- お客さまからの新たなお借入れ申込みに対して、可能な限りその資金需要にお応えするよう努め、既にお借入れ条件を変更して返済中である等の形式的な事象のみで判断することなく、直近のお客さまの実態をしっかりと伺いたうえで、適切に対応するよう努めてまいります。

中小企業のお客さまや住宅ローンをご利用のお客さまからのご相談について、親身かつ迅速に対応いたします

- 中小企業のお客さまからのお借入れ条件の変更等のお申込みがあった場合には、お客さまの事業の改善、または再生に向けて、お客さまの財務内容等を十分に勘案し、きめ細かくご相談に応じ、迅速かつ適切な審査に努めてまいります。
- 住宅ローンをご利用のお客さまからのお借入れ条件の変更等のお申込みがあった場合には、今後お客さまにとって無理のない返済に向けて、お客さまの収入状況等を十分に勘案し、きめ細かくご相談に応じ、迅速かつ適切な審査に努めてまいります。
- お客さまからお借入れ条件の変更等のお申込みがあった場合には、当該お申込み内容の記録を徹底してまいります。
- お申込みにお応えできない場合は、これまでの取引関係等を踏まえ、お客さまにご納得いただけるよう、迅速、丁寧かつ可能な限り具体的に理由をご説明するとともに、説明内容の記録・保存を行ってまいります。

お借入れ条件の変更の申込み等について、他の金融機関や信用保証協会等関係機関と緊密な連携を図るよう努めてまいります

- お客さまが当行以外の金融機関からもお借入れをされている場合には、お客さまから同意をいただいたうえで、当該他の金融機関と連携してお借入れの返済に係る負担の軽減に資する措置をとるよう努めてまいります。
- 信用保証協会保証付きのお借入れをご利用のお客さまについては、信用保証協会と緊密に連携を図りつつお客さまの返済負担軽減に資する措置をとるよう努めてまいります。また、信用保証協会のご利用がないお客さまについては、信用保証協会の新保証制度である「条件変更対応保証」も必要に応じて活用するよう努めてまいります。

お客さまの企業価値向上のため、経営改善支援により共に問題解決に取り組みます

- 中小企業のお客さまの企業価値向上のため、財務内容の改善や収益増強策等を盛り込んだ経営改善計画の策定・実行を支援してまいります。

- また、経営改善計画に基づき条件変更を実施した後も、計画の進捗状況を確認・検証することで、課題を早期に共有し、必要に応じて計画の見直しを助言・支援するなど、お客さまとのリレーションシップを重視し、継続的に、共に問題解決に取り組んでまいります。
- 平成 21 年 6 月に事業改善への支援を行うための専門的な組織である「経営改善支援室」を本部に設置するなど体制を強化しており、引き続き経営改善支援を強化してまいります。

## 2. 金融円滑化に関する体制の整備状況

当行におきましては、中小企業のお客さまおよび住宅ローンをご利用のお客さまからの各種ご相談にお応えするため、以下のとおり新たに組織を設置するなど、金融円滑化の推進に向けた体制を整備・強化しております。

### (1) 「金融円滑化推進に関する責任者」、「金融円滑化推進チーム」の設置

法律の趣旨を踏まえ、地域の中小企業のお客さまおよび住宅ローンをご利用のお客さまのご要望に更にきめ細かくかつ迅速に対応するために、営業店に金融円滑化の責任者および担当者を設置し、本部には金融円滑化統括責任者、本部責任者を設置しております。

また、本部組織を横断する「金融円滑化推進チーム」を設置し、サポート体制の一層の強化を図っております。

区分	名称	担当者
営業店	金融円滑化責任者	支店長・出張所長
	金融円滑化担当者	融資課長
本部	金融円滑化統括責任者	融資関連部担当役員
	金融円滑化本部責任者	融資第一部長、融資第二部長
金融円滑化推進チーム	チーム長	融資第一部長
	チームメンバー	本部関連部長・グループ長

### (2) お借入れ条件の変更等の申込みに対する対応状況を適切に把握するための体制の概要

- ・ お客さまからのお借入れ条件の変更等のお申込みや進捗状況は、営業店の金融円滑化担当者が取りまとめ、金融円滑化責任者を通じて、定期的に融資第一部へ報告します。
- ・ 融資第一部は、各営業店からの報告を取りまとめ、報告内容を検証し、定期的に金融円滑化推進チームを通じて、金融円滑化統括責任者および取締役会等へ報告します。
- ・ 金融円滑化統括責任者および取締役会等は、必要に応じて、体制の見直し等を含め、金融円滑化推進チームに指示します。

(3) お借入れ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

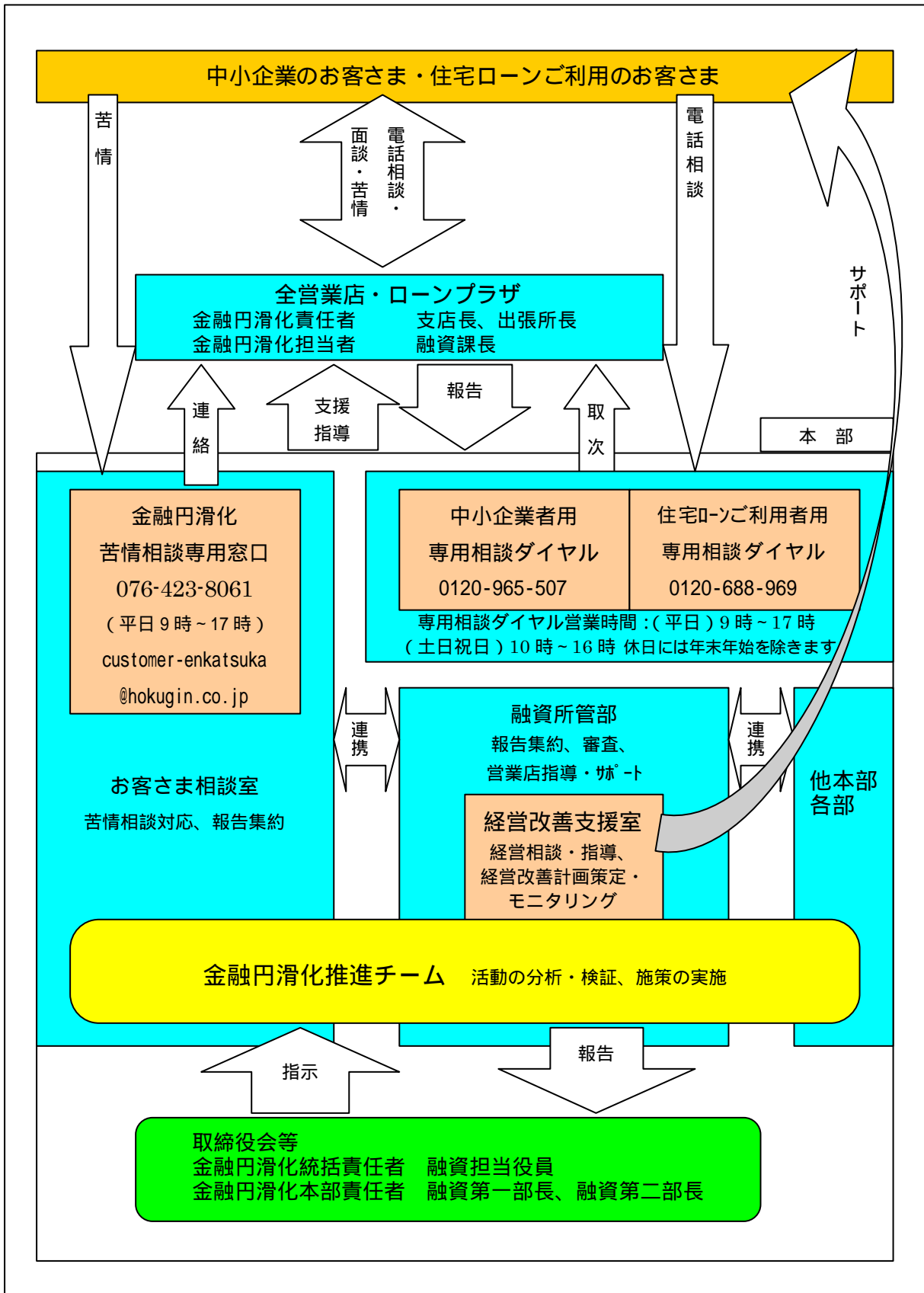
- ・ お借入れ条件の変更等に係る苦情相談は、全営業店やローンプラザでの対応のほか、本部においては、お客さま相談室に「金融円滑化苦情相談専用窓口」を新たに設置し、お客さまからの苦情相談に直接対応してまいります。
- ・ 各営業店は受付した苦情相談の内容を全て記録・保存するとともに、金融円滑化責任者を通じてお客さま相談室に報告し、報告を受けたお客さま相談室は、営業店および関係部と連携して苦情相談への適切な対応を行います。
- ・ お客さま相談室は、各営業店からの報告を取りまとめ、定期的に金融円滑化推進チームに報告します。
- ・ 金融円滑化推進チームは、苦情相談の分析、再発防止策の検討を行い、金融円滑化統括責任者および取締役会等へ報告します。
- ・ 金融円滑化統括責任者および取締役会等は、再発防止策等が十分であるか検証し、必要に応じて、体制の見直し等を含め、金融円滑化推進チームに指示します。

(4) お借入れ条件変更後の中小企業者の経営改善・再生支援を適切に行うための体制の概要

- ・ お客さまとのリレーションシップを重視し、継続的に経営改善計画の進捗状況を確認・検証することで、必要に応じて計画の見直しを助言・支援するなど、共に問題解決に取り組んでまいります。
- ・ 経営改善支援の専門組織である「経営改善支援室」が、経営改善支援に係る営業店の支援、指導を行ってまいります。また、必要に応じて、直接お客さまと面談させていただくなどサポートを強化してまいります。
- ・ 経営改善支援室は、活動状況を定期的に金融円滑化推進チームを通じて、金融円滑化統括責任者および取締役会等へ報告します。
- ・ 金融円滑化統括責任者および取締役会等は、報告の内容を検証し、必要に応じて、体制の見直しを含め、金融円滑化推進チームに指示します。

(5) 体制全体図

《金融円滑化に関する当行体制》



### 3. 金融円滑化に向けた具体的な取り組み

金融円滑化法施行以前からの取り組み

#### (1) 相談専用窓口の設置

当行では、住宅ローンのご返済条件変更等の相談に関する専用窓口の設置（平成 21 年 1 月）を初め、各種ご相談会の開催や、中小企業のお取引先の全先一斉訪問活動など、お客さまの資金需要やご返済条件見直しなどのご要望に対して積極的な取り組みを行ってまいりました。

#### (2) 経営改善支援室の設置

平成 21 年 6 月には経営改善支援室を設置し、経営環境の変化により資金繰りにお困りの中小企業のお取引先に対する実態把握の徹底や、経営改善に向けた計画策定をサポートする態勢を強化してまいりました。

21 年度上半期実績経営改善支援取組み先 680 先	うち再建計画策定先 660 先
----------------------------	-----------------

金融円滑化法施行後の相談体制

#### (1) 金融円滑化相談窓口

当行では、これまでも中小企業金融円滑化に向けて「緊急融資相談窓口」を設置して各種相談のニーズに積極的にお応えしてまいりましたが、更にきめ細かく対応するため、これを発展させ、「金融円滑化相談窓口」を設置しております。

設置日時	相談窓口
平成 21 年 12 月 8 日（火）より 平日（月～金曜日）午前 9 時～午後 3 時	全店（全支店・出張所）

#### (2) 専用相談ダイヤル（フリーダイヤル）の拡充

平日に加え、休日にもご相談を承るため、「専用相談ダイヤル」を拡充しております。

中小企業者のお客さま用	住宅ローンご利用のお客さま用
フリーダイヤル 0120 - 965 - 507 にて 電話相談を承ります。	フリーダイヤル 0120 - 688 - 969 にて 電話相談を承ります。
平日、土・日曜日（祝日含む） 営業時間 （平日） 午前 9 時～午後 5 時 （土日祝日）午前 10 時～午後 4 時	
休日には年末年始を除きます。	

### (3) 休日相談窓口の設置

休日に各種ご相談に対応するために、以下のほくぎんローンプラザに「休日相談窓口」を設置しております。

営業時間 午前 10 時～午後 4 時

「休日相談窓口」となるほくぎんローンプラザ 27 カ店の一覧

富山県	石川県	福井県	北海道・三大都市
アピタ富山店 新庄	金沢中央 金沢北	米松	札幌大通 元町 ( )
婦中 くれは	金沢南 まっとう	たけふ ( )	札幌西 函館東 ( )
魚津 高岡北	野々市 小松	つるが ( )	麻生 ( ) 横浜
高岡南 となみ野	武蔵 七尾 ( )		清田 ( ) 名古屋 ( )

土曜日のみ ローンプラザ麻生、清田、元町、函館東

(元町の営業時間 午前 9 時から午後 3 時まで)

日曜日のみ ローンプラザ七尾、たけふ、つるが、名古屋

### (4) 金融円滑化苦情相談専用窓口の設置

中小企業者の方や住宅ローン等のご利用の方からの、お借入れ条件の変更等に関する苦情受付窓口として、専用電話番号と専用電子メールアドレスを新設しております。

専用電話番号	0 7 6 - 4 2 3 - 8 0 6 1 (平日午前 9 時～午後 5 時)
専用電子メールアドレス	customer-enkatsuka@hokugin.co.jp

以 上