

## 「金融円滑化への取組み方針」の公表について

北國銀行（頭取 安宅 建樹）は、昨今の経済情勢及び雇用環境の下における地域の中小企業者及び住宅ローンご利用のお客さまのお借入の返済に係る負担の状況をかんがみ、お借入れ条件の変更等のご相談に対し、より適切な対応を行うための基本的な方針となる「金融円滑化への取組み方針」を制定しました。

また、本日付で、代表取締役専務（金井行雄）を委員長とする「金融円滑化推進委員会」を設置し、金融円滑化に関する対応の実施状況、問題点等を把握し、評価・分析を行い、態勢上の問題点等の改善策について協議を行う体制としましたので、お知らせいたします。

### 記

#### 1. 金融円滑化への取組み方針

##### (1) 内容

金融円滑化管理方針

お客さまからのお借入れや条件の変更等の申込みを受け付けた場合の当行の基本的な取組み方針等、および金融円滑化に関する管理体制。

お借入れ条件の変更等の対応状況を適切に把握するための体制について

金融円滑化に関する苦情相談を適切に行うための体制について

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について

##### (2) 苦情受付窓口の設置

1月18日（月）より金融の円滑化に関する苦情等の受付窓口を設置いたします。

フリーダイヤル 0120 - 573 - 755

受付時間 平日（月～金曜日）9：00～17：00（銀行休業日は、ご利用いただけません）

#### 2. 金融円滑化推進委員会

##### (1) 委員長

代表取締役専務（金井行雄）

##### (2) 構成員

取締役全員

##### (3) 目的

金融円滑化の実施状況を把握し、金融円滑化の実効性の評価を行った上で、態勢上の問題点等改善すべき点の有無およびその内容を適切に検証し、必要な改善に繋げることで、金融円滑化管理態勢の強化を図る。

# 金融円滑化への取組み方針

## 金融円滑化管理方針

### 1. 理念

株式会社北國銀行（以下、当行）では、昨今の経済金融情勢及び雇用環境の下における地域の中小企業者及び住宅ローンご利用のお客さまのお借入の返済に係る負担の状況をかんがみ、地域金融機関としての業務の健全かつ適切な運営の確保に配慮しつつ、お客さまの事業活動の円滑な遂行、及びこれを通じた雇用の安定、ならびに生活の安定を期し、もって地域社会の更なる発展と地域経済の活性化に貢献することを目的とし、本方針を制定いたします。

### 2. 基本方針

当行では、以下の基本方針に基づき、金融円滑化の強化に取り組んでいきます。

#### (1) お客さまへのご融資について

お客さまへのご融資については、お客さまの事業の状況やご事情を勘案しつつ、できる限り、柔軟にこれを行うよう努めます。また、借入れ条件の変更等を行ったお客さまへの新規ご融資については、借入れ条件の変更の履歴がある等の形式的な事象にとらわれることなく、お客さまの実状をきめ細かく把握するよう努め、融資の可否判断を行ないます。

#### (2) 中小企業のお客さまからの借入れ条件の変更等のお申込みについて

お借入の返済に支障を生じており、又は生ずるおそれがあるお客さまから借入れ条件の変更等のご相談を受けた場合には、お客さまの事業についての改善、又は再生の可能性その他の状況を勘案しつつ、当該ご相談に真摯に対応し、できる限り、借入れ条件の変更等を行うよう努めます。

円滑な借入れ条件の変更等を行うため、当行は、お客さまの同意を得た上で、他の金融機関、株式会社日本政策金融公庫、及び当該借入金の保証をしている信用保証協会等との緊密な連携をはかるよう努めます。

借入れ条件の変更等の申込みを受付けた際、お客さまの経営改善に向けて真摯に取り組み、適切な支援、助言を行うよう努めます。

借入れ条件の変更後においても引き続き、お客さまとの継続的なリレーションを通じた経営相談や適切な支援、助言を行うよう努めます。

中小企業再生支援協議会が策定支援した再生計画に基づく借入れ条件の変更等や事業再生ADR手続の実施依頼の確認、又は株式会社企業再生支援機構からの債権買取申込み等の同意の求めに対しては、お客さまの事業についての改善、又は再生の可能性その他の状況を勘案しつつ、迅速に適切な対応を行うよう努めます。

#### (3) 住宅ローンご利用のお客さまからの借入れ条件の変更等のお申込みについて

お借入の返済に支障を生じており、又は生ずるおそれがあるお客さまから借入れ条件の変更等のご相談を受けた場合には、お客さまの財産及び収入の状況を勘案しつつ、当該ご相談に真摯に対応し、できる限り、借入れ条件の変更等を行うよう努めます。

円滑な借入れ条件の変更等を行うため、当行は、お客さまの同意を得た上で、他の金融機関、独立行政法人住宅金融支援機構等との緊密な連携をはかるよう努めます。

(4) 借入れ条件の変更等の申込みにお応えできない場合について

借入れ条件の変更等の申込みにお応えできない場合、お断りに至った理由を可能な限り速やかに、かつ、十分な説明を具体的に行うよう努めます。

(5) 中小企業のお客さまの事業価値を見極めるための能力向上について

中小企業のお客さまの事業価値を見極め、融資判断が適切に行われるように、役職員の目利き能力向上に努めます。

### 3. 金融円滑化管理に関する体制

当行では、平成22年1月、金融円滑化管理に関する体制として以下のとおりとしました。

(1) 担当役員及び取締役会

金融円滑化管理の担当役員は代表取締役専務とするほか、金融円滑化管理に関する協議機関として本店内の経営管理部署や営業推進部署等の横断的な組織である金融円滑化推進委員会を設置しました。担当役員は金融円滑化統括責任者として金融円滑化管理の重要性を十分に理解し、金融円滑化に関する実施状況を適切に把握するための体制、金融円滑化に関する苦情相談を適切に行うための体制、及び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を行いました。

また、取締役会では、定期的又は必要に応じて随時、金融円滑化の実施状況についての報告を受け、態勢の整備、強化についての施策等の重要事項を決定します。

(2) 管理部門及び協議等組織

金融円滑化管理部門は融資統括部、金融円滑化統括管理者は融資統括部担当役員とし、金融円滑化の実施状況の一元的集約、管理を行い、必要な報告や開示を行うとともに、金融円滑化に関する適切な対応策を策定し、営業店に周知徹底をはかります。さらに、定期的又は必要に応じて随時、金融円滑化推進委員会及び取締役会に対し金融円滑化の実施状況を報告し、必要な態勢の整備、強化についての施策を金融円滑化推進委員会での協議を経て取締役会に起案し決裁を受けます。

また、顧客サポート等に関する統括部署であります経営管理部において、金融円滑化に関する苦情に対し適切かつ迅速な対応と報告態勢を整備のうえで、収集した情報からお客さまの視点に立ち取引上の原因、問題点を分析し再発防止策や業務改善策を実施できる態勢を整備、強化します。

#### 借入れ条件の変更等の対応状況を適切に把握するための体制について

当行では、借入れ条件の変更等の対応状況を適切に把握するための体制を整備しました。

(1) 金融円滑化推進委員会

代表取締役専務が委員長を務める金融円滑化推進委員会では、借入れ条件の変更等の対応状況、問題点等を把握し、評価・分析を行い、態勢上の問題点等の改善策について協議・調整を行います。

(2) 統括管理者

金融円滑化統括管理者である融資統括部担当役員は、お客さまへの金融円滑化の実施状況、経営相談や経営改善に向けた取組み状況の一元的集約、管理を行い、必要な報告や開示を行うとともに、お客さまへの金融円滑化に関する適切な対応策を策定、あるいは見直しを行い、営業店に周知徹底をはかります。

### (3) 営業店責任者

お客さまの窓口となる当行の各営業店では、営業店長を金融円滑化責任者とするほか、金融円滑化管理者を配置し、お客さまに対する金融円滑化に関するご相談、経営相談や経営改善のお手伝い等適切なサポートを行います。

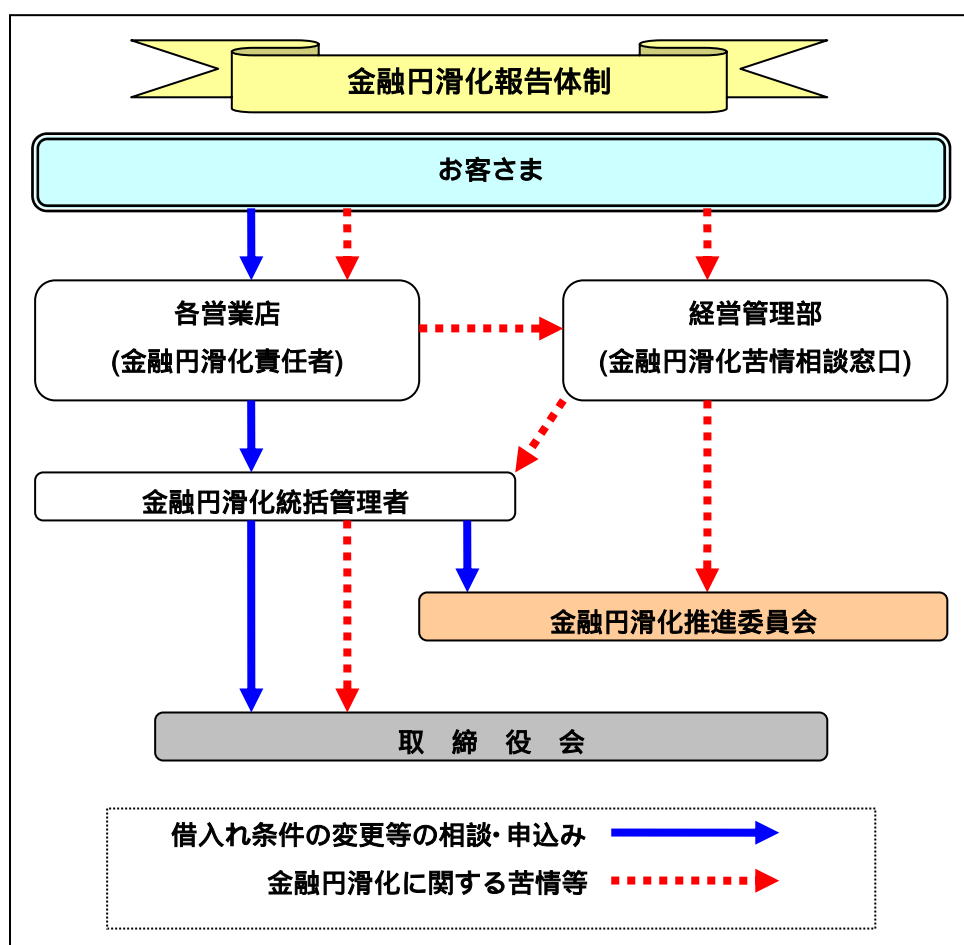
### (4) 金融円滑化に関する実施状況の記録の保存と報告

営業店では、金融円滑化責任者が、お客さまからの借入れ条件変更等の相談・申込みの内容、謝絶に至った場合の具体的な内容を適切に記録、保存します。金融円滑化統括管理者は、これら記録を取りまとめ、定期的に金融円滑化推進委員会及び取締役会へ報告を行う体制としました。

## 金融円滑化に関する苦情相談を適切に行うための体制について

当行では、お客さまからの金融円滑化に関する苦情等のご相談に対して営業店長が金融円滑化責任者として適切かつ迅速に対処するほか、本店窓口として「金融円滑化苦情相談窓口（電話 0120-573-755）」を設置し、誠意をもって金融円滑化に関する苦情相談に対応しております。

また、受付した苦情等の内容は適切に記録、保存するとともに、顧客サポート等に関する統括部署である経営管理部は、これら記録を取りまとめ、金融円滑化推進委員会及び金融円滑化統括管理者へ報告し、金融円滑化統括管理者が取締役会へ報告を行う体制としました。



## 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について

当行では、借入れ条件の変更等を行った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を整備しております。

### (1) 営業店体制

営業店においては、中小企業のお客さまとのリレーションを通じ、財務内容の改善のみならず、経営全般に関して支援、助言ができる役職員の能力向上に努め、お客さまのニーズに応えることができる体制を強化していきます。また、継続的に、中小企業のお客さまの経営改善計画の進捗状況を確認・検証し、経営改善計画の見直しを助言・支援する等、コンサルティング機能の発揮と、きめ細かな対応を行っていきます。

### (2) 本部体制

本部においては、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行うほか、営業店役職員の事業再生に関する人材育成を行っております。また、中小企業再生支援協議会等、経営改善、事業再生に関わる外部機関との必要な連携も行っております。

さらに経済産業省・中小企業庁の中小企業支援施策である地域力連携拠点として、経営者向けセミナーの開催のほか、経営窓口相談、専門家派遣、支援機関との連携等地域のお客さまの経営課題解決の支援を行っております。また、商談会の開催等ビジネスマッチングの企画・運営を行う等、お客さまの事業のサポートも行っております。

以 上