



# IWATE BANK NEWS LETTER

平成22年1月22日

各 位

株式会社 岩 手 銀 行

## 「金融円滑化への取組み方針」の公表について

株式会社岩手銀行（頭取 高橋 真裕）では、お借入れに関するお客さまからのご相談等によりきめ細かく対応するために「金融円滑化への取組み方針」を制定しましたので、別紙のとおりお知らせいたします。

以上

### 【本件に関するお問い合わせ先】

岩手銀行総合企画部 吉田 019-624-7001

**岩手銀行**

## 金融円滑化への取組み方針

岩手銀行は、これまで「地域社会の発展に貢献する」、「健全経営に徹する」という2つの経営理念のもと、地域金融機関の本来的使命である地域への安定的かつ円滑な資金供給に積極的に取り組んでまいりましたが、最近の経済金融情勢や雇用環境におけるお客さまのお借入れの状況などに鑑み、お客さまからのご相談等によりきめ細かく対応するため、金融円滑化に関する基本方針を定め態勢を整備しました。

これからも地域の皆さまから信頼され選ばれる銀行を目指すとともに、金融の円滑化への取り組みをさらに強化すべく役職員一同全力を尽くしてまいります。

### 1. 基本方針

- (1) お客さまからの新規のお借入れのご相談・お申込みについては、財務状況のみならず、技術力、販売力や成長性などお客さまの実際の状況を踏まえ、迅速かつ適切に対応するよう努めます。
- (2) お取引内容、借入れ条件について、お客さまにご納得いただけるよう、可能な限り具体的かつ丁寧に、誠意をもって説明するよう努めます。
- (3) 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は、お客さまのご要望を真摯にお伺いし、お借入れの返済に係る負担の軽減に資するよう対応に努めます。
- (4) お客さまから借入れ条件の変更等のお申込みがあった場合には、お申込みの受付から回答までの進捗管理や当該お申込み内容の記録を徹底します。
- (5) 借入れ条件の変更等の審査においては、資料の作成などにおいて、お客さまに過度の負担をおかけしないよう配慮するとともに、過去に借入れ条件の変更等をしたことがある、あるいは返済が滞っているというような形式的な事象にとらわれることなく、お客さまの実際の状態をきめ細かく把握するよう努め、審査を行います。
- (6) 借入れ条件の変更等の審査の結果、お客さまのご要望に沿えない場合は、これまでのお取引やお客さまの知識等を踏まえ、その理由について、可能な限り具体的かつ丁寧に、誠意をもって説明を行うよう努めるとともに、それらの内容について記録、保存します。
- (7) お借入れの返済に係る負担の軽減に資する対応を行った後も、お客さまとのリレーションシップを大切にし、継続的なご相談受付、経営相談・経営指導等を適切に行います。
- (8) 形式的、表面的ではなく、お客さまの現在おかれている実際の状態をきめ細かく把握し、適

切な判断を行うため、行内研修などにより、行員の目利き能力の向上に努めます。

- (9) この基本方針を銀行内に周知するとともに、その実施状況を定期的に検証し、必要に応じて見直しを行います。

## 2. 中小企業や個人事業主のお客さまへの対応

- (1) 新規のお借入れのご相談・お申込みについては、事業の特性や状況等を十分に検討し、ご要望に沿えるよう迅速かつ適切に対応するよう努めます。
- (2) 借入れ条件の変更等のお申込みがあった場合には、お客さまの事業についての改善の見通しを十分に検討し、きめ細かくご相談に応じます。
- (3) お客さまの経営相談、経営指導および経営改善については、十分なコミュニケーションによる相互理解のもと、経営改善計画の策定・実践を支援します。また、継続的にお客さまの経営改善計画の進捗状況を確認・検証し、必要に応じて経営改善計画の見直しを助言、支援するなど、当行のコンサルティング機能を発揮します。
- (4) 借入れ条件の変更等のお申込みにあたり、お客さまが当行以外の金融機関から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緊密な連携を図ります。
- (5) 企業再生支援機構、事業再生ADR解決事業者（特定認証紛争解決事業者）を通じた事業の再生手続きに関するご要請等があった場合には、事業についての改善、再生の見通し等を十分検討し、適切に対応します。
- (6) 経営改善への支援を行うための専門的な組織である「審査部企業財務支援室」等において、経営改善支援に関する営業店の指導を強化します。
- (7) 経営改善相談に対応するための実践的な行内研修を行い、お客さまからのご相談に対応できるよう、行員の目利き能力の向上に努めます。

## 3. 住宅ローンをご利用のお客さまへの対応

- (1) 借入れ条件の変更等のお申込みがあった場合には、お客さまの将来にわたる無理のない返済に向けて、お客さまの財産および収入の状況を十分に検討し、きめ細かくご相談に応じます。
- (2) 借入れ条件の変更等のお申込みにあたり、お客さまが当行以外の金融機関からお借入れをされている場合、または、住宅金融支援機構とのお取引がある場合には、お客さまから同意をいただいたうえで、当該金融機関と緊密な連携を図ります。

#### 4 . 態勢整備

- ( 1 ) 全営業店に「返済支援等ご相談窓口」を設置するとともに「金融円滑化管理担当者」を配置し、返済に関するお客さまの様々なご相談にお応えします。
- ( 2 ) 金融円滑化に関するお客さまからの苦情相談には、営業店においては「金融円滑化管理担当者」を中心に対応し、本部においてはお客さまサービスセンターに「金融円滑化苦情相談窓口」を新たに設置して対応します。
- ( 3 ) お客さまからの借入れ条件の変更等のお申込みや苦情相談を受け付けた場合には、その内容を記録し保存します。
- ( 4 ) 経営改善への支援を行うための専門的な組織である「審査部企業財務支援室」等において、経営改善支援に関する営業店の指導を強化します。
- ( 5 ) 専務取締役を委員長とする「金融円滑化委員会」を設置するとともに、本部に「金融円滑化管理責任者」を配置し、行内の金融円滑化の取組状況について定期的に報告を受ける態勢とします。
- ( 6 ) 取締役会等は、金融円滑化委員会等から金融円滑化への取組状況の報告を受け、金融円滑化への取組状況が十分であるかを点検し、必要に応じて改善を指示する態勢とします。

以 上

## 行内体制の概要

### 1.借入れ条件の変更等のお申込みへの対応および対応状況を適切に把握するための体制

#### (1) ご相談受付体制の整備

##### 「返済支援等ご相談窓口」の設置

全営業店に「返済支援等ご相談窓口」を設置して、返済に関するお客さまの様々なご相談にお応えしております。

##### 「返済支援等休日ご相談窓口」の設置

土日・祝日も、以下の10カ所においてご相談にお応えしております。

| プラザ名            | 所在地 | 電話番号<br>フリーダイヤル | 営業時間帯<br>土日・祝日 |
|-----------------|-----|-----------------|----------------|
| ローンプラザ菜園        | 盛岡市 | 0120-603725     | 10:00～17:00    |
| ローンプラザイオンもりおか   | 盛岡市 | 0120-605876     | 10:00～17:00    |
| ローンプラザ泉中央       | 仙台市 | 0120-685332     | 10:00～17:00    |
| ローンプラザ八戸        | 八戸市 | 0120-601608     | 10:00～18:00    |
| ローンプラザ美田園       | 名取市 | 0120-603730     | 10:00～17:00    |
| コンサルティングプラザ本宮   | 盛岡市 | 0120-436020     | 10:00～17:00    |
| コンサルティングプラザ花巻北  | 花巻市 | 0120-436018     | 10:00～17:00    |
| コンサルティングプラザえづりこ | 北上市 | 0120-601635     | 10:00～17:00    |
| コンサルティングプラザあてるい | 奥州市 | 0120-605833     | 10:00～17:00    |
| コンサルティングプラザ三関   | 一関市 | 0120-436050     | 10:00～17:00    |

コンサルティングプラザ花巻北とコンサルティングプラザあてるいの休日営業は、平成22年4月1日以降、土曜日のみとなります。

##### 「ご相談専用フリーダイヤル」の設置

本部にご相談専用のフリーダイヤルを設置しております。

| 設置場所          | ご相談<br>区分 | 電話番号<br>フリーダイヤル | 営業時間帯<br>平日 |
|---------------|-----------|-----------------|-------------|
| テレホンバンキングセンター | 住宅ローン専用   | 0120-788506     | 9:00～17:00  |
| ビジネスローンセンター   | 中小企業者専用   | 0120-251789     | 9:00～17:00  |

(2) 「金融円滑化委員会」の設置

金融円滑化の状況を的確に把握し、金融円滑化に係る適切性および有効性の確保を図るため、専務取締役を委員長とする「金融円滑化委員会」を設置し、適正な金融円滑化管理態勢の整備・確立に努めております。

(3) 「金融円滑化管理責任者」および「金融円滑化管理担当者」の配置

金融円滑化管理の統括部署は融資管理部とし、金融円滑化管理態勢が適切かつ有効に機能しているかを検証する「金融円滑化管理責任者」を融資管理部に配置するとともに、営業店における体制を明確にし金融の円滑化を図るために、全営業店に「金融円滑化管理担当者」を配置しました。

| 区分  | 名称         | 担当者    | 役割                     |
|-----|------------|--------|------------------------|
| 本部  | 金融円滑化管理責任者 | 融資管理部長 | 金融円滑化管理に関する全体の統括       |
| 営業店 | 金融円滑化管理担当者 | 営業店長   | 営業店における適切な金融円滑化管理態勢の確立 |

(4) 借入れ条件の変更等のお申込みの適切な管理

借入れ条件の変更等のお申込みについて、各営業店をご相談・お申込みの受付から対応に至るまでの交渉経過を記録し、「金融円滑化管理担当者」はその内容を確認のうえ適切な管理を行います。また、記録した内容は、法令等に基づき適切に保存します。

各営業店は、交渉経過や対応状況等について、定期的に本部への報告を行います。

「金融円滑化管理責任者」は、経営に重大な影響を与える、またはお客さまの利益が著しく阻害される事案について、取締役会等に適時・適切に報告を行います。

取締役会は、定期的または必要に応じて随時、金融円滑化管理状況の適切性・有効性を検証し、適時、方針の見直しを行います。

## 2. 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

(1) 借入れ条件の変更等に係るお客さまからの苦情相談には、全営業店に配置した「金融円滑化管理担当者」を中心に対応します。また、本部においては、お客さまサービスセンターに「金融円滑化苦情相談窓口」を新たに設置して対応します。

(2) 各営業店の担当者・役職者は、お客さまから借入れ条件の変更等に係る苦情相談を受け付けた場合は、その内容を記録し、「金融円滑化管理担当者」を通じて、お客さまサービスセンタ

一の「金融円滑化苦情相談窓口」および「金融円滑化管理責任者」(融資管理部長)に報告します。

- (3) お申し出があった苦情相談については、その内容を可能な限り具体的に記録し保存します。
- (4) 「金融円滑化委員会」は、「金融円滑化苦情相談窓口」より借入れ条件の変更等に係るお客さまからの苦情相談の状況について定期的に報告を受け、関係各部と協力して問題の解決に努めるとともに、「金融円滑化管理担当者」を通じて営業店を指導・監督します。
- (5) 「金融円滑化委員会」は、苦情相談事案の分析、再発防止策の検討を行い、苦情相談事案の状況とともに取締役会等に報告します。
- (6) 取締役会等は、対応が十分であるかを検証し、必要に応じて、体制の見直し等を行います。

### 3 .中小企業者の事業についての改善または再生のための支援を適切に行うための体制

- (1) 中小企業者との強固なリレーションシップのもとで、財務内容の改善のみならず、経営全般のニーズ(事業面、外部環境の変化への対応等)に則した経営改善計画の策定等を支援します。  
また、継続的に、中小企業者の経営改善計画等の進捗状況を確認・検証のうえ、経営改善計画等の見直しを助言・支援します。
- (2) 企業再生支援機構、事業再生ADR解決事業者(特定認証紛争解決事業者)、中小企業再生支援協議会などの外部機関と連携し、様々な再生手法の中から適切な再生手法を活用し、中小企業者の再生に取り組みます。
- (3) 経営改善への支援を行うための専門的な組織である「審査部企業財務支援室」等において、経営改善支援に関する営業店の指導を強化します。
- (4) 「審査部企業財務支援室」等は、「金融円滑化委員会」を通じて活動状況を取締役会等に報告します。
- (5) 取締役会等は、「審査部企業財務支援室」等の活動状況を検証し、必要に応じて、指示を与えます。
- (6) 経営改善相談に対応するための実践的な行内研修を行い、お客さまからのご相談に対応できるよう、行員の目利き能力の向上に努めます。

以 上

# 金融円滑化にかかる行内体制の概要

