

平成23年11月14日

## 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 第7条第1項に規定する説明書類

### 第1 府令第6条第1項第1号に規定する法第4条及び第5条の規定に基づく措置の実施に関する方針の概要

#### 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方針

- (1) 新規のお借入れのご相談・お申込みや借入れ条件の変更等のお申込みがあった場合には、事業の特性や状況等を十分に検討し、迅速かつ適切に対応するよう努めます。また、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。
- (2) 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」等による経営改善支援に関する営業店の指導を強化するとともに、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、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方針

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ご返済に向けて、お客さまの財産や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。また、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、お客さまからの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。

## 4. 金融円滑化に向けた体制の概要

- (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ております。
- (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相談センターに「金融円滑化苦情相談窓口」を新たに設置して対応しております。
- (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ております。
- (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体制としております。
- (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体制としております。

## 第2 府令第6条第1項第2号に規定する法第4条及び第5条の規定に基づく措置の状況を適切に把握するための体制の概要

### 1. 借入れ条件変更等のご相談の受付体制

- (1) 全営業店に「返済支援等ご相談窓口」を設置して、ご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。
- (2) 「返済支援等休日ご相談窓口」を以下の9ヵ所に設置し、土日・祝日もご相談にお応えしております。

プラザ名	所在地	電話番号 フリーダイヤル	営業時間帯 土日・祝日
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、土曜日のみとなっております。

- (3) 本部に「ご相談専用フリーダイヤル」を設置しております。

設置場所	ご相談 区分	電話番号 フリーダイヤル	営業時間帯 平日
ダイレクトバンキングセンター	住宅ローン専用	0120-788506	9:00～17:00
	中小企業者専用	0120-251789	9:00～17:00

### 2. 借入れ条件変更等のお申込みへの対応状況等を適切に把握するための体制

- (1) 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、「金融円滑化委員会」を設置し、適正な金融円滑化管理体制の整備・確立に努めております。
- (2) 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」を配置しております。

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

- (3) 各営業店は、「金融円滑化管理担当者」の適切な管理のもとで、借入れ条件の変更等のご相談・お申込みに関する交渉経過や対応状況等を記録し、定期的に本部に報告するとともに、法令等に基づき適切に保存します。
- (4) 「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、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。

### 第3 府令第6条第1項第3号に規定する法第4条及び第5条の規定に基づく措置に係る苦情相談を適切に行うための体制の概要

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、お客さま相談センターに「金融円滑化苦情相談窓口」を設置して対応しております。

設置場所	電話番号 フリーダイヤル	営業時間帯 平日
お客さま相談センター	0120-818223	9:00～17:00

2. 各営業店は、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、「金融円滑化管理担当者」を通じて、「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。また、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。
3. 「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。

4. 「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。

5. 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。

#### 第4 府令第6条第1項第4号に規定する法第4条の規定に基づく措置をとった後において、当該措置に係る中小企業者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概要

1. 中小企業者との強固なリレーションシップのもとで、本部、営業店が連携し、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. 「営業統括部」「地域サポート部」「審査部企業財務支援室」等が連携し、必要と判断した場合は、販路拡大などのソリューション営業や財務支援のほか、不採算部門の見直しから前向きなM&Aまで、総合的な支援を行います。

3. 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。

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」等は、経営改善支援に関する営業店指導を強化するとともに、「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。

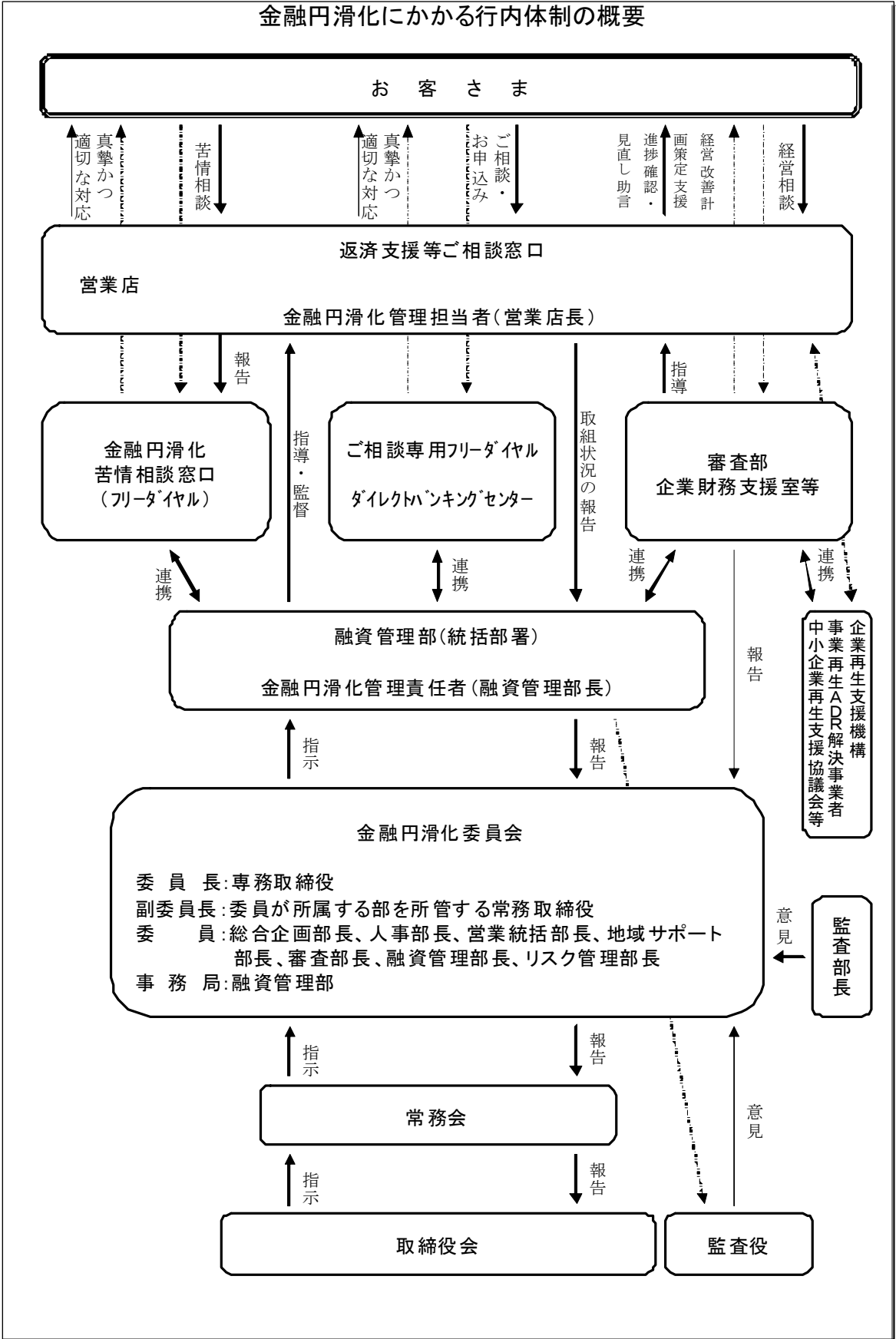
5. 取締役会等は、「審査部企業財務支援室」等の活動状況を検証し、必要に応じて、指示を与えます。

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。

第5 第5法第4条に基づく措置の実施状況【貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額・数（別表1）（別表2）[債務者が中小企業者である場合]】および第6法第5条に基づく措置の実施状況【貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額・数（別表5）（別表6）[債務者が住宅資金借入者である場合]】については、東日本大震災に伴い、お客さまからのご依頼により緊急避難的に約定返済等を一時停止している貸付債権の額・数は含んでおりません。

以 上

# 金融円滑化にかかる行内体制の概要



第5 法第4条に基づく措置の実施状況

(別表1) 貸付けの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〕

金融機関名 **岩手銀行**  
 金融機関コード **0123**  
 業態 **地域銀行**  
 地域 **東北**

(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	7,547	27,358	44,853	63,170	78,726	98,954	118,237	137,836				
うち、実行に係る貸付債権の額	5,581	22,655	40,394	58,370	72,730	92,398	110,058	130,774				
うち、謝絶に係る貸付債権の額	0	137	727	1,080	1,356	1,714	2,583	2,849				
うち、審査中の貸付債権の額	1,966	4,225	3,141	2,857	3,428	3,128	3,146	1,482				
うち、取下げに係る貸付債権の額	0	338	590	862	1,210	1,712	2,449	2,729				
うち、信用保証協会等による債務の保証を受けていた 貸付債権のうち実行に係る貸付債権の額	384	3,444	6,891	10,427	14,018	18,148	23,831	28,782				
うち、信用保証協会等による債務の保証を受けていた 貸付債権のうち謝絶に係る貸付債権の額	0	15	51	60	156	323	524	678				



第5 法第4条に基づく措置の実施状況

(別表2) 貸付けの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〕

金融機関名 **岩手銀行**

金融機関コード **0123**

業態 **地域銀行**

地域 **東北**

(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	404	1,642	2,893	4,077	5,234	6,521	7,691	8,823				
うち、実行に係る貸付債権の数	295	1,429	2,576	3,752	4,908	6,087	7,241	8,359				
うち、謝絶に係る貸付債権の数	0	6	48	65	84	110	146	165				
うち、審査中の貸付債権の数	109	172	222	189	151	207	144	126				
うち、取下げに係る貸付債権の数	0	35	47	71	91	117	160	173				
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うち実行に係る貸付債権の数	36	281	564	899	1,262	1,611	2,075	2,491				
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うち謝絶に係る貸付債権の数	0	2	8	9	22	36	55	65				

第6 法第5条に基づく措置の実施状況

(別表5) 貸付けの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]

金融機関名	岩手銀行
金融機関コード	0123
業態	地域銀行
地域	東北

(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	398	1,273	2,232	3,123	3,963	4,669	5,397	6,123				
うち、実行に係る貸付債権の額	15	507	1,106	1,888	2,418	3,090	3,654	4,324				
うち、謝絶に係る貸付債権の額	2	32	213	434	508	705	731	791				
うち、審査中の貸付債権の額	381	451	512	295	471	233	308	255				
うち、取下げに係る貸付債権の額	0	282	400	505	565	638	702	751				

第6 法第5条に基づく措置の実施状況

(別表6) 貸付けの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]

金融機関名	岩手銀行
金融機関コード	0123
業態	地域銀行
地域	東北

(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	34	106	185	254	316	369	423	476				
うち、実行に係る貸付債権の数	1	49	95	165	206	259	301	352				
うち、謝絶に係る貸付債権の数	1	4	18	36	41	51	54	60				
うち、審査中の貸付債権の数	32	33	45	20	32	19	25	19				
うち、取下げに係る貸付債権の数	0	20	27	33	37	40	43	45				