

## 金融円滑化への取組み方針

### 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直し

を十分に検討し、きめ細かくご相談に応じます。

- (3) お客様の経営相談、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、継続的にお客様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、お客様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、お客様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) 「経営者保証に関するガイドライン」の趣旨を踏まえ、経営者等の個人保証に依存しないお借入れの一層の促進を図るとともに、保証契約の締結、保証契約の見直しならびに保証債務の整理について、適切に対応します。
- (6) 地域経済活性化支援機構、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。
- (7) 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。
- (8) 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、お客様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様への対応

- (1) 借入れ条件の変更等のお申込みがあった場合には、お客様の将来にわたる無理のない返済に向けて、お客様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、お客様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、お客様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「金融円滑化ご相談窓口」を設置するとともに「金融円滑化管理担当者」を配置し、返済に関するお客様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様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の「金融円滑化苦情相談窓口」にて対応します。

- (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

##### ① 「金融円滑化ご相談窓口」の設置

a 全営業店に「金融円滑化ご相談窓口」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ます。

b 土日・祝日も、以下の8カ所においてご相談にお応えします。

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
盛岡ローンプラザ	盛岡市	0120-436020	10:00~17:00
ローンプラザ花巻北*	花巻市	0120-436018	10:00~17:00
ローンプラザえぶりこ	北上市	0120-601635	10:00~17:00
ローンプラザあてるい*	奥州市	0120-605833	10:00~17:00
ローンプラザ三関	一関市	0120-436050	10:00~17:00
ローンプラザ泉中央	仙台市	0120-685332	10:00~17:00
ローンプラザ長町	仙台市	0120-603730	10:00~17:00
ローンプラザ八戸	八戸市	0120-601608	10:00~17:00

※ローンプラザ花巻北とローン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。

##### ② 「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) 「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を審査部とし、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」を審査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」を配置します。

区分	名称	担当者	役割
本部	金融円滑化管理責任者	審査部長	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

- ① 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、適切に保存します。
- ② 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。
- ③ 「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。
- ④ 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、お客さま相談センターの「金融円滑化苦情相談窓口」にて対応します。
- (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、お客さま相談センターの「金融円滑化苦情相談窓口」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、お客さま相談センター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) 地域経済活性化支援機構、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

