

平成22年1月28日

各位

株式会社 みちのく銀行

## 中小企業等に対する金融円滑化に向けた基本方針の策定について

みちのく銀行（頭取 杉本 康雄）は、平成20年10月に公表した「みちのく銀行の決意」（別紙1）のとおり、極めて厳しい経済情勢の中で頑張っておられる地元の皆さまを、これまで以上に総力を挙げて応援していくことが地域金融機関である我々の使命であると考え、全役職員が全力で行動しております。

今般、困難に直面する地域経済情勢および、平成21年12月4日に施行された「中小企業金融円滑化法」を踏まえ、円滑な金融仲介機能の発揮に向けて、下記のとおり、金融円滑化管理方針を策定するとともに、営業店および関連本部の支援態勢を整備しております。

これにより、お客さまからの新規融資のご相談や既存融資の貸出条件の変更等各種ご相談に対して、これまで以上に迅速かつ丁寧にお応えしてまいります。

### 記

#### 1. 金融円滑化管理方針（別紙1）

- ・基本方針
- ・中小企業者のお客さま（お申込への対応）
- ・住宅資金借入のお客さま（お申込への対応）
- ・態勢整備
- ・「みちのく銀行の決意」

#### 2. 体制整備の概要（別紙2）

- ・借入条件の変更等の申込への対応状況を適切に把握するための体制
- ・借入条件の変更等にかかる苦情相談を適切に行うための体制
- ・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行うための体制
- ・行内体制の概要

以上

## (別紙 1)

# 金融円滑化管理方針

### 【基本方針】

当行は、平成20年10月に表明した「みちのく銀行の決意」のもと、お客さまとのリレーションシップを実践した中で、「真の問題解決」に向けた活動に総力を挙げて、以下の項目に基づき取組みます。当行は、お客さまに対する、安定的かつ円滑な資金供給力を強化してまいります。

- (1) お客さまからの借入のお申込、借入条件の変更等のお申込に対しては、お客さまの状況を十分に把握し、形式的・画一的な審査にならないように努めてまいります。
- (2) 過去に借入条件の変更等を行ったお客さまに対しては、そのことのみをもって借入のお申込や借入条件の変更等のお申込を謝絶しないこととし、お申込に対する審査は常に適切に行ってまいります。
- (3) 借入いただいているお客さまの直面している課題や経営についてのお悩み等に対しては、解決に向けた経営相談、経営指導及び経営改善に向けた取組みの支援を適切に行ってまいります。
- (4) お客さまの事業を適切に見極めることができるよう、行内研修の充実を図り、行員の目利き能力の向上に努めてまいります。
- (5) お客さまからの借入のお申込、借入条件の変更等のお申込については、真摯にお伺いし、お客さまにご納得・ご理解いただけるように、わかり易く、丁寧に、誠意をもって説明を行うよう努めてまいります。
- (6) お客さまのお申込にお応えできない場合やお客さまの申込内容と相違する条件をお願いする場合は、その理由について、迅速に、わかり易く、丁寧に、誠意をもって説明を行うよう努めてまいります。

### 【中小企業者のお客さま】

- (1) 中小企業者のお客さまからの借入条件の変更等のご相談・お申込があった場合は、お客さまの事業の改善、または、再生の可能性等を十分に検討し、できる限りご要望に沿えるようきめ細かくご相談に応じてまいります。
- (2) 中小企業者のお客さまにつきましては、当行に事業再生ADR手続の実施依頼の確認があった場合は、当該関係者と緊密な連携をとり、事業再生ADR手続の実施を依頼し迅速な紛争の解決に協力するよう努めるものとします。
- (3) 中小企業者のお客さまにつきましては、企業再生支援機構からの債権買取申込や事業再生計画への同意の求めがあった場合には、当該関係者と緊密な連携をとり、適切に対応するよう努めてまいります。

- (4) 中小企業者のお客さまにつきましては、他の金融機関からお借入がある場合は、お客さまの同意をいただいたうえで、当該金融機関と緊密に連携しながら、できる限りご要望に沿えるよう努めてまいります。また、政府系金融機関からお借入がある場合や信用保証協会等をご利用の場合、また中小企業再生支援協議会が関係している場合においても、これらの者と緊密な連携をとり、できる限りご要望に沿えるよう努めてまいります。

#### 【住宅資金借入のお客さま】

- (1) 住宅ローン等住宅資金借入をご利用されているお客さまからの借入条件の変更等のご相談・お申込があった場合は、お客さまの財産及び収入の状況を勘案し、お客さまの将来にわたる無理のないご返済に向けて、きめ細かく相談に応じてまいります。
- (2) 住宅ローン等住宅資金借入をご利用されているお客さまが、他の金融機関からお借入がある場合、または住宅金融支援機構とのお取引がある場合には、お客さまの同意をいただいたうえで、当該金融機関と緊密に連携しながら、できる限りご要望に沿えるよう努めてまいります。

#### 【態勢整備】

- (1) お客さまからの借入のご相談・お申込、借入条件の変更等のご相談・お申込に係る苦情相談を適切に行うため、営業店には「融資相談窓口責任者」を配置、また本部には「金融円滑化苦情相談窓口」を設置し、お客さまからの苦情相談の対策を実施してまいります。
- (2) 銀行全体の金融円滑化管理全般を統括する責任者として、審査・融資部門担当役員を「金融円滑化管理統括責任者」として配置し、「金融円滑化管理統括責任者」のもと、金融円滑化への対応が適切に成されているか、適時その状況等については、取締役会等に報告します。報告内容に基づき、改善または見直しが必要となる事項については、取締役会等の指示により改善することとします。
- (3) 「金融円滑化管理統括責任者」を議長とする「金融円滑化推進会議」において、各種モニタリングを通じて金融円滑化管理に必要な情報を集約し、金融円滑化管理の適切な運営、検証および必要な改善を協議してまいります。
- (4) 取締役会は、金融円滑化への対応が適切に成されているか、適時その状況等についての報告を受け、改善または見直しが必要となる事項については、改善策の検討を指示します。この方針につきましても、必要に応じて適切な見直しを図ってまいります。
- (5) お客さまからの借入条件の変更等のお申込があった場合ならびに苦情相談をお受けした場合には、当該内容の記録・保存を徹底するよう努めてまいります。
- (6) お客さまからの借入条件の変更等のお申込があった場合は、進捗管理を徹底し、迅速・適切な対応に努めてまいります。
- (7) 中小企業金融円滑化法に係る実施状況等については、法令等に基づき適時・適正に開示します。

# みちのく銀行の決意

みちのく銀行は、頑張っている地元の皆さまをこれまで以上に総力を挙げて応援します。

いま世界は、日本は、そして地域の経済は、未曾有の難局に直面しています。

みちのく銀行は、皆さまに育てられ、成長してきた銀行です。

「ふるさと」が底の見えない難局に突入している今こそ、頑張っている皆さまを総力を挙げて応援します。

何でも相談してください。

本当の問題解決のため、時には厳しいことも言わせていただくかも知れませんが、お客さまのご要望とは異なるご提案をさせていただくこともあると思います。

でも、我々はお客さまにとって何が良いのかを一所懸命に考えます。

地域に根ざした金融機関である我々は決して逃げません。ご相談は真正面から本気で受け止め、「真の問題解決」に向け総力を挙げて取り組みます。

「ネアカ・のびのび・へこたれず」をモットーに、皆さまとともに頑張ります。

「ふるさと」の明るい未来を引き寄せるために。

平成20年10月

みちのく銀行

頭取 **杉本康雄**  
役職員一同

(別紙 2)

## 体制整備の概要

みちのく銀行では、金融円滑化に向けた取組みを強化するため、以下のとおり体制を整備しております。

### 1. 借入条件の変更等の申込への対応状況を適切に把握するための体制

- (1) お客さまより、借入条件の変更等について相談・申込を受けた場合、内容を記録・保存いたします。
- (2) 営業店において「融資相談窓口責任者」(融資課長等)は、相談受付状況、申込受付状況、対応状況を随時確認して進捗状況を管理いたします。
- (3) 営業店において「金融円滑化管理責任者」(部店長)が責任をもって、お客さまのご相談・お申込内容をしっかり検討いたします。
- (4) 十分な検討の結果、やむを得ず「謝絶」方針に至った場合は、お客さまに「謝絶」理由をきちんと説明してまいります。
- (5) 「融資相談窓口責任者」は、対応状況等を取りまとめ、定期的に審査部与信企画室に報告を行います。
- (6) 審査部与信企画室は、営業店からの報告内容を取りまとめ、不適切な対応等については、随時「金融円滑化管理責任者」(審査部長)、「金融円滑化管理統括責任者」に報告し、情報を共有して必要な対応を行います。
- (7) 定期的にとりまとめた対応状況は、「金融円滑化推進会議」に報告いたします。
- (8) 「金融円滑化推進会議」において報告内容を検証し、取締役会に報告を行います。
- (9) 取締役会では、必要に応じて体制等の見直しを「金融円滑化推進会議」に指示いたします。

### 2. 借入条件の変更等にかかる苦情相談を適切に行うための体制

- (1) 営業店に寄せられる苦情相談に対しては、「融資相談窓口責任者」が対応いたします。
- (2) 苦情相談の内容については全てを記録し、コンプライアンス統括部に報告いたします。

- (3) 本部の専用ダイヤル等に直接寄せられる苦情相談に対しては、コンプライアンス統括部お客様相談室が対応いたします。
- (4) コンプライアンス統括部に集約された苦情相談については、審査部与信企画室に報告されます。
- (5) 審査部与信企画室は、報告された内容を「金融円滑化管理責任者」（審査部長）、「金融円滑化管理統括責任者」に報告し、情報を共有して必要な対応を行います。
- (6) 審査部与信企画室は、苦情相談についてとりまとめ、「金融円滑化」への対応状況と併せて「金融円滑化推進会議」に報告いたします。
- (7) 「金融円滑化推進会議」において報告内容を検証し、取締役会に報告を行います。
- (8) 取締役会では、必要に応じて体制等の見直しを「金融円滑化推進会議」に指示いたします。

### 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) 経営改善等の支援を行っていく「経営改善支援先」については、営業店と審査部の協議を踏まえ、対象先、及びその方法等を決定いたします。
- (2) 審査部は営業店の活動を支援するほか、定期的にヒアリングを実施して進捗状況をモニタリングいたします。
- (3) 「再生債権先」については、融資部企業支援室が所管して支援を実施いたします。
- (4) 対応状況については、定期的に経営会議に報告いたします。

### 4. 行内体制の概要

次頁「金融円滑化に向けた取組みにかかる体制の概要」に記載のとおり

以上

# 金融円滑化に向けた取組みにかかる体制の概要

