

「金融円滑化に関する当行の取組方針」

青森銀行は、最近の経済情勢および雇用環境の状況などを鑑み、地域金融機関としての社会的責任と使命を十分に認識し、お客さまへの適切な金融仲介機能を果たすための取組みを行っております。このたび、こうした取組みに関する基本方針および体制整備について、お客さまにご理解いただけるように「金融円滑化に関する当行の取組方針」としてまとめました。

「地域のために お客さまとともに 人を大切に」という企業理念のとおり、金融円滑化に係る取組みを通して地域経済の活性化のためさらなる努力を行ってまいります。

【基本方針】

1. ご相談等に対する適切な対応と審査

- (1) 新規のお借入および返済条件の変更等のご相談・お申込みには、真摯な対応を行い、できる限りお客さまのご要望に沿えるよう努めます。
- (2) お客さまからの新規のお借入や返済条件の変更等のお申込みに対しては、財務諸表等の表面的な計数等にとらわれることなく、お客さまのきめ細やかな実態把握に努め、適切な審査を行います。

2. 適切かつ十分な説明

- (1) お客さまに対するお取引等の説明および情報提供については、お客さまが判断を行うために必要な適切かつ十分な説明および情報提供を行います。
- (2) 返済条件の変更等のお申込みに関し条件を付す場合には、その内容をできる限り速やかにお客さまに提示し、適切かつ十分な説明を行います。
- (3) 新規のお借入や返済条件の変更等のお申込みを謝絶する場合には、これまでのお取引関係ならびにお客さまの知識および経験等を踏まえ、ご要望に沿えない理由をできる限り具体的かつ丁寧に説明します。

3. 中小企業のお客さまからのお申込みへの対応

- (1) 新規のお借入のご相談・お申込みについては、お客さまの特性およびその事業の状況を十分に勘案し、きめ細かくできる限り柔軟に対応するよう努めます。

(2) 返済条件の変更等のご相談・お申込みについては、事業についての改善または再生の可能性等の状況を十分に勘案し、きめ細かくできる限り必要な措置をとるよう努めます。

4. 住宅ローンをご利用のお客さまからのお申込みへの対応

返済条件の変更等のご相談・お申込みについては、お客さまの将来にわたる無理のないご返済に向けて、お客さまの収入等の状況を十分に勘案し、きめ細かくできる限りお客さまのご要望に沿えるよう努めます。

5. 他の金融機関との緊密な連携

返済条件の変更等のお申込みをお受けした場合に、他の金融機関、信用保証協会、住宅金融支援機構、中小企業再生支援協議会等とお取引がある場合には、お客さまの同意を得たうえで、その関係機関と緊密な連携を図ります。

6. ご意見・ご要望および苦情への対応

新規のお借入や返済条件の変更等のご相談・お申込みに関してお客さまからご意見・ご要望および苦情のお申し出があった場合には、適切かつ十分な対応を行います。

7. 経営改善支援および事業再生手続への対応

- (1) お客さまへの継続的な訪問等を通じて、お客さまの経営実態に応じて経営改善に向けた積極的な支援を行うとともに、経営改善計画の策定に向けては、真摯に議論し、お客さまのご要請により策定の支援を行います。また、経営改善計画の進捗状況を適切に管理するとともに、必要に応じてお客さまに対する助言等を行います。
- (2) 企業再生支援機構、事業再生ADR解決事業者を通じた事業の再生手続に関するご要請をお受けした場合には、事業の改善、再生の見通し等を十分に検討し、適切に対応します。

8. 経営実態や成長性等を適切に見極めるための能力の向上

行内研修等により、お客さまの経営実態や成長性および将来性等を適切に見極めるための能力向上に努めます。

【体制整備の概要】

1. 返済条件の変更等のお申込みに対する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（平成 21 年 12 月より実施）

① 「金融円滑化相談窓口」の設置

各営業店ならびに青森・弘前・八戸の各ローンプラザに「金融円滑化相談窓口」を設置しております。

② 「休日相談窓口」の設置

A. 中小企業のお客さまを対象として、休日にご相談をお受けする「休日相談窓口」を青森・弘前・八戸の各ローンプラザに設置しております。なお、設置する日については、随時ニュースリリースやホームページでお知らせします。

B. 住宅ローンをご利用のお客さまには、青森・弘前・八戸の各ローンプラザにおいてご相談をお受けしております。

③ フリーダイヤルでの受付

青森・弘前・八戸の各ローンプラザにフリーダイヤルを設置し、ご相談をお受けしております。

《ローンプラザの住所・電話番号・営業時間》

プラザ名 住所	電話番号 フリーダイヤル	営業時間
ローンプラザ青森支店 青森市浜田 2 丁目 14-8	0120-608417	平日 12 時～20 時 土日・祝日 10 時～18 時 定休日なし ※5/3～5/5、年末年始休業
ローンプラザ弘前支店 弘前市大字和徳町 19-1 青森銀行津軽和徳支店 2 階	0120-608089	平日 12 時～20 時 土日・祝日 10 時～18 時 定休日なし ※5/3～5/5、年末年始休業
ローンプラザ八戸支店 八戸市青葉 2 丁目 10-8	0120-608743	平日 12 時～20 時 土日・祝日 10 時～18 時 定休日なし ※5/3～5/5、年末年始休業

(2) 「金融円滑化委員会」の設置（平成 21 年 12 月 18 日設置）

金融円滑化基本方針に基づき取組態勢を整備するとともに、その実効性を確保して適切に推進・管理するために、本部関係部で構成する金融円滑化委員会を設置しております。

《構成》

委員長	審査部担当役員
委員	総合企画、リスク統括、営業統括、法人営業、審査、人事、システム、事務統括、監査各部長
他参加者	常勤監査役

(3) 金融円滑化に関する責任者および担当者の配置（平成 21 年 12 月 3 日）

金融円滑化基本方針に則り、お客さまからの資金繰り全般に関するご相談・ご要望等に迅速かつ適切に対応していくため、金融円滑化に関する責任者を本部および営業店に配置しております。

区分	名称	担当者	役割
本部	金融円滑化統括責任者	審査担当役員	全体の管理・統括
	金融円滑化管理責任者	審査部長	事業資金に関する管理・統括
		営業統括部長	住宅資金に関する管理・統括
営業店	金融円滑化責任者	部店長・所長	営業店の統括
	金融円滑化相談窓口担当者	次席者・融資担当役席	営業店の相談窓口担当者

(4) 返済条件の変更等にかかる案件の適切な管理

- ① 返済条件の変更等にかかる案件については、内容の記録を行い、各営業店の金融円滑化責任者が案件の記録・進捗状況等の点検を毎営業日実施し、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。
- ② 各営業店の金融円滑化責任者は、案件の申込状況や進捗状況等を定期的に取りまとめ、金融円滑化管理責任者に報告を行います。
- ③ 金融円滑化管理責任者は、各営業店からの報告を取りまとめ、金融円滑化対応状況について、定期的に金融円滑化委員会へ報告を行います。また、金融円滑化委員会は、金融円滑化対応状況にかかる事項を審議し、その結果を常務会へ報告を行います。また、必要に応じて取締役会へ報告を行います。

- ④ 常務会は、金融円滑化対応状況を分析・評価のうえ、必要に応じて、金融円滑化管理責任者へ改善を実施させるとともに改善状況等の報告を受け、金融円滑化対応管理を適切に行う態勢を整備します。

2. 返済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

返済条件の変更等にかかるご意見・ご要望および苦情をお受けするため、営業統括部お客さま相談室に「金融円滑化苦情相談窓口」を設置するとともに、各営業店に苦情等受付担当者を配置しております。苦情相談につきましては誠実・丁寧な対応をするなど、適切かつ十分な対応を行います。

また、苦情相談をお受けした場合には、その内容を法令等に基づき適切に記録・保存します。

窓口名称	金融円滑化苦情相談窓口
電話番号	フリーダイヤル 0120-765715
営業時間	銀行営業日 9:00～17:00

3. 中小企業のお客さまの経営改善または事業再生のための支援を適切に行うための体制

- (1) 中小企業のお客さまとのリレーションシップを大切にし、経営実態に則した経営改善計画の策定等を支援します。また、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、計画の見直し等について適切に助言・支援するなど当行のコンサルティング機能を発揮し、きめ細かな対応を行います。
- (2) 経営コンサルタント・公認会計士等の外部専門家や企業再生支援機構・事業再生ADR解決事業者・中小企業再生支援協議会等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、中小企業のお客さまの事業再生に取り組めます。
- (3) 経営改善への支援を行うための専門的な部署である「審査部企業支援室」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. 行内体制の概要

別添「金融円滑化にかかる行内体制の概要」のとおり