

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

株式会社青森銀行

- 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
- 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
- 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
- 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
- 第5 法第4条に基づく措置の実施状況（別表1及び別表2）
- 第6 法第5条に基づく措置の実施状況（別表3及び別表4）

内容は別紙のとおり

以上

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

【基本方針】

1. ご相談等に対する適切な対応と審査

- (1) 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) 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) 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

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

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) お客様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、お客様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、必要に応じてお客様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

お客様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を図るため、行内研修等により人材育成に努めます。

【体制の概要】

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
 - 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」を平成21年12月から設置しております。
 - ② 「休日相談窓口」の設置
 - A. 中小企業のお客様を対象として、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様には、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 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 11時～19時 土日・祝日 10時～18時 定休日水曜日（祝日は営業） ※5/3～5/5、年末年始休業
ローンプラザ八戸 八戸市青葉2丁目10-8	0120-608743	平日 11時～19時 土日・祝日 10時～18時 定休日水曜日（祝日は営業） ※5/3～5/5、年末年始休業

(2) 「金融円滑化委員会」の設置

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、平成21年12月18日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、地域開発、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

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、平成21年12月3日付で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

2. 行内体制図

別紙「金融円滑化にかかる行内体制の概要」のとおりとなります。

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. 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) 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、適切な管理を行っております。また、記録した内容は法令等に基づき適切に保存しております。
- (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っております。
- (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っております。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っております。また、必要に応じて取締役会へ報告を行っております。
- (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ております。

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. 返済条件の変更等にかかる苦情相談への適切な対応を行うための体制

- (1) 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、平成21年12月4日付で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。また、専用フリーダイヤルを平成22年1月12日付で設置しております。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っております。
- (2) 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・保存しております。

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

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. 中小企業のお客さまの事業の改善又は再生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強固なリレーションシップを構築し、経営相談・経営指導や経営改善計画の策定など経営全般にわたる要望について、迅速かつきめ細やかな対応を図るため、平成22年1月に事業の改善又は再生の支援を適切に行うための体制を整備しております。

区分	支援窓口	役割
本部	審査部企業支援室	<ul style="list-style-type: none"> ・ 経営改善相談に対する営業店指導 ・ 必要に応じた、中小企業のお客さまとの面談実施 ・ 関係各部との連携 ・ 行員のコンサルティング能力向上に向けた実践的な行内研修の実施
営業店	金融円滑化相談窓口担当者 (次席者・融資担当役席者)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 経営改善・事業再生に関する経営指導 ・ 経営改善計画の策定支援 ・ 経営改善計画を策定している中小企業のお客さま及び返済条件の変更等を行っているお客さまに対する中間指導

(2) 経営改善・事業再生に関するご相談をお受けした場合は、「経営改善相談シート」を作成し、進捗状況を管理しております。また、経営改善・事業再生に関するご相談をお受けしたお客さまや返済条件の変更等を行ったお客さまについては、経営状況の継続的な把握の観点から、管理表を作成し、3ヶ月毎に経営状況を把握するようにしております。

(3) 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んでおります。