

## 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

当行は、これまでも、「地域共栄」の経営理念のもと、地域の発展に貢献するため、円滑な金融仲介機能の発揮を経営の最重要課題と位置づけ、地域密着型金融の推進に積極的に取り組んでまいりましたが、より適切にお客様からのご相談等に対応するため、次のとおり「金融円滑化に関する当行の方針」を定め、金融円滑化の推進に向けた取り組みを一層強化してまいります。

また、東日本大震災により被害を受けられたお客様からのご相談等に対しましては、きめ細かく、迅速に対応してまいります。

### 「金融円滑化に関する当行の方針」

#### (金融円滑化管理方針)

秋田銀行は、金融機関の社会的責任を十分に認識し、お客様への円滑な資金供給およびお客様支援の一層の強化のため、次の事項を遵守します。

- 1 中小企業のお客様への新たなご融資につきましては、お客様の特性およびその事業の状況を勘案しつつ、できる限り柔軟にその資金需要に対応するよう努めます。
- 2 中小企業のお客様や住宅ローンをご利用のお客様から返済条件の変更等に関する申込みがあった場合、お客様の状況を十分にふまえたうえで、できる限り必要な措置をとるよう努めます。
- 3 お客様に対して、経営相談、経営指導および経営改善に関する支援を適切に行うため、お客様の事業価値を見極めるための能力向上に努めます。
- 4 与信取引（貸付契約およびこれにともなう担保・保証契約）につきましては、お客様のご理解と納得を得られるよう、法令等に従い適切かつ十分な説明を行うよう努めます。
- 5 お客様からの与信取引に関するご相談や苦情等につきましては、お客様のご理解と信頼を得られるよう、適切かつ十分に対応します。

- 6 金融円滑化を実効性のあるものとするため、必要な措置を講じるとともに組織体制を整備し、金融円滑化の実施状況等について法令等に基づき適切に開示します。

#### **(中小企業のお客様からのお申込みへの対応)**

- 1 返済条件の変更等に関するご相談・申込みがあった場合、事業の改善の見通し等を重視のうえ、できる限りお客様のご要望に沿った返済条件の変更を行うなど適切に対応するよう努めます。
- 2 返済条件の変更等に関するご相談・申込みへの対応を通じ、お客様の本質的な経営課題を適切に把握・分析し、事業の改善の見通し等を見極めたうえで、適時に最適なソリューションを提案いたします。あわせて、経営課題を相互に認識のうえ、ソリューションの実行に向けた改善計画等の策定も支援するとともに、計画を策定した場合には、進捗状況の把握に努め、必要に応じて助言等を行います。
- 3 新たなご融資および返済条件の変更等に関するご相談・申込みがあった場合、お客様のご理解を得るよう適切かつ丁寧な説明を行います。また、ご要望に沿えない場合には、これまでのお客様とのお取引等を踏まえ、ご要望に沿えない理由について、できる限り迅速、具体的かつ丁寧な説明を行います。
- 4 返済条件の変更等に関する申込みにあたり、お客様が他の金融機関、信用保証協会等とお取引がある場合、お客様の同意を得たうえで、その関係機関と緊密な連携をはかります。
- 5 事業再生ADR解決事業者、株式会社企業再生支援機構等を通じた事業の再生手続に関するご要請等をお受けした場合、事業の改善、再生の見通し等を重視のうえ、できる限り適切に対応します。
- 6 研修の実施等により、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ことのできる能力の向上に努めます。

#### **(住宅ローンご利用のお客様からのお申込みへの対応)**

- 1 返済条件の変更等に関する申込みがあった場合、お客様の将来にわたる無理のないご返済に向けてお客様の財産および収入の状況を十分に勘案し、できる限りお客様のご要望に沿った返済条件の変更を行うなど適切に対応するよう努めます。

- 2 新たなご融資および返済条件の変更等の申込みがあった場合、商品内容や金利変動リスク等の各種リスクについて、できる限り具体的かつ丁寧な説明を行います。また、ご要望に沿えない場合には、これまでのお客様のお取引等を踏まえ、ご要望に沿えない理由について、できる限り迅速、具体的かつ丁寧な説明を行います。
- 3 返済条件の変更等に関する申込みにあたり、お客様が他の金融機関、独立行政法人住宅金融支援機構等とお取引がある場合、お客様の同意を得たうえで、その関係機関と緊密な連携をはかります。

#### **(態勢整備)**

- 1 全営業店および全パーソナルプラザに金融円滑化相談窓口を設置するとともに「金融円滑化管理責任者」および「金融円滑化担当者」を配置し、ご返済に関するお客様の様々なお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「金融円滑化責任者」が対応し、本部においては営業企画部に「金融円滑化苦情相談窓口」を設置して対応します。
- 3 お客様からの返済条件の変更等の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組織である「審査部企業経営支援室」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。また、「地域サポート部」等において、お客様のニーズに応える各種ソリューション支援を強化します。
- 5 本部内に「金融円滑化推進委員会」を設置するとともに、金融円滑化全体の統括責任者として「金融円滑化統括管理責任者」を配置します。また、金融円滑化管理項目ごとに「金融円滑化管理責任者」を配置し、金融円滑化および金融円滑化管理の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、金融円滑化管理責任者等から金融円滑化および金融円滑化管理の状況についての報告を受け、必要に応じて改善させるとともに、改善状況等の報告を受け、金融円滑化および金融円滑化管理を適切に行う態勢を整備します。

**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 ご相談受付体制の整備**

(1) 「金融円滑化相談窓口」の設置

最寄りの営業店でお気軽にご相談いただけるよう全営業店および全パーソナルプラザに金融円滑化相談窓口を設置しております。

東日本大震災により被害を受けられたお客様からのご相談等に対しましても対応しております。

**< 中小企業のお客様 >**

	平 日		土曜・日曜日	
	電話	窓口	電話	窓口
新屋支店、御野場支店、秋田東中央支店、外旭川支店を除く営業店	9:00～17:00	9:00～15:00	-	-
新屋支店、御野場支店、秋田東中央支店、外旭川支店	9:00～19:00	9:00～19:00	-	-
本店パーソナルプラザ 東中央パーソナルプラザ 大館パーソナルプラザ 能代パーソナルプラザ 大曲パーソナルプラザ 横手パーソナルプラザ 本荘パーソナルプラザ	15:00～19:00	15:00～19:00	10:00～16:00	10:00～16:00

**< 住宅ローンご利用のお客様 >**

	平 日		土曜・日曜日	
	電話	窓口	電話	窓口
新屋支店、御野場支店、秋田東中央支店、外旭川支店を除く営業店	9:00～17:00	9:00～15:00	-	-
新屋支店、御野場支店、秋田東中央支店、外旭川支店	9:00～19:00	9:00～19:00	-	-
本店パーソナルプラザ 東中央パーソナルプラザ 大館パーソナルプラザ 能代パーソナルプラザ 大曲パーソナルプラザ 横手パーソナルプラザ 本荘パーソナルプラザ	9:00～19:00	9:00～19:00	10:00～16:00	10:00～16:00

(2) 「専用電話による相談窓口」の設置

専用電話による相談窓口を、本部審査部内および本店パーソナルプラザに開設しております。

< 中小企業のお客様 >

	平 日	土曜・日曜日	電話番号
審 査 部	9 : 00 ~ 17 : 00	-	018-863-1704
本店パーソナルプラザ	-	10 : 00 ~ 16 : 00	0120-804-874 (フリーダイヤル)

< 住宅ローンご利用のお客様 >

	平 日	土曜・日曜日	電話番号
本店パーソナルプラザ	9 : 00 ~ 19 : 00	10 : 00 ~ 16 : 00	0120-804-874 (フリーダイヤル)

< 震災対応に関するご相談ダイヤル >

	平 日	土曜・日曜日	電話番号
審 査 部 (ご融資に関するご相談)	9 : 00 ~ 17 : 00	-	0120-303-242 (フリーダイヤル)
営業企画部お客様サービスセンター (ご融資以外のご相談)	9 : 00 ~ 17 : 00	-	0120-001-260 (フリーダイヤル)

2 「金融円滑化推進委員会」の設置(平成21年12月8日)

金融円滑化に関する本部・営業店の取組みを統括し、中小企業のお客様や住宅ローンをご利用のお客様に対する金融円滑化に向けた推進を一層強化するため、本部内に「金融円滑化推進委員会」を設置しております。

【委員会の構成】

委員長：審査部担当役付取締役

委 員：審査部長、リテール営業部長、営業企画部長、地域サポート部長、経営企画部長、コンプライアンス統括部長、経営管理部長、監査部長

事務局：審査部

### 3 金融円滑化に関する本部・営業店の責任者の配置（平成 21 年 12 月 24 日）

中小企業のお客様からの資金繰り全般に関するご相談・ご要望や、住宅ローンをご利用のお客様からの返済条件の変更等に関するご相談・ご要望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、行内態勢の整備をはかっております。

「金融円滑化に関する責任者（本部・営業店）」の配置

区分	名称	担当者	役割
本部	金融円滑化統括管理責任者	審査部担当役付取締役	・金融円滑化全体の統括
	金融円滑化管理責任者	審査部長	・事業資金に関する管理 ・中小企業のお客様に対する経営支援（経営改善）に関する管理
		リテール営業部長	・住宅資金に関する管理
		営業企画部長	・苦情相談受付に関する管理
		地域サポート部長	・中小企業のお客様に対する経営支援（ソリューション）に関する管理
営業店	金融円滑化責任者	支店長	・営業店の統括
	金融円滑化担当者	次長・融資担当役席	・営業店の融資相談・苦情相談の窓口

### 4 返済条件の変更等にかかる案件の適切な管理

- (1) 案件の進捗状況や記録状況等を点検し、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とりまとめ、本部の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、金融円滑化および金融円滑化管理の状況について、定期的に取り締り会等へ報告を行います。
- (4) 取締役会等は、金融円滑化および金融円滑化管理の状況を分析・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、金融円滑化および金融円滑化管理を適切に行う態勢を整備します。

### 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 お客様からの苦情相談に迅速かつ適切に対応するため、営業企画部に「金融円滑化苦情相談窓口」を設置するとともに、各営業店においても苦情相談をお受けしております。

#### 金融円滑化苦情相談窓口

設 置 場 所	営業企画部（金融円滑化苦情相談窓口）
電 話 番 号	0120 - 213 - 500（フリーダイヤル）
eメールアドレス	enkatsuka@akita bank.co.jp
受 付 時 間	平日9：00～17：00

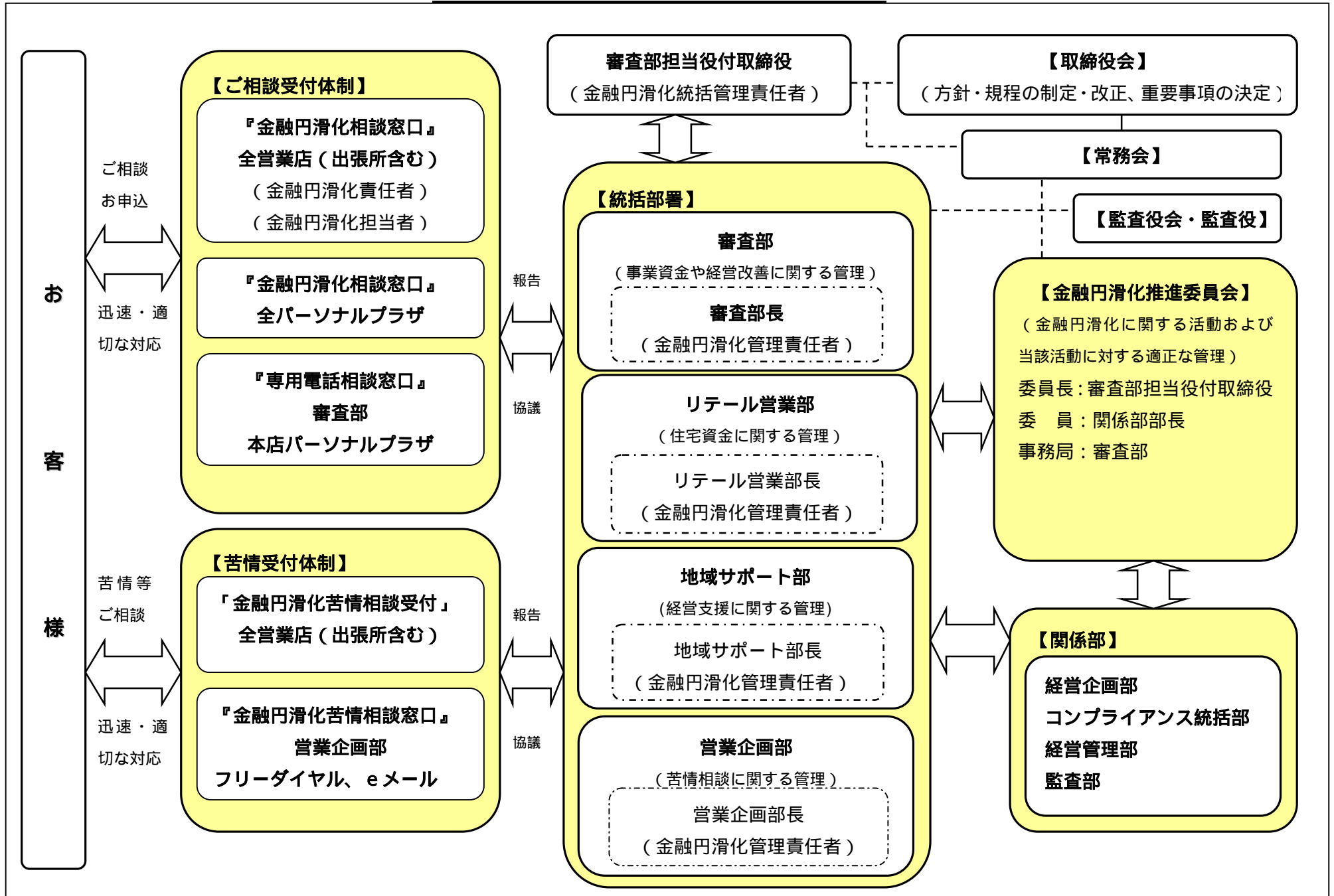
- 2 苦情相談をお受けした場合には、内容の記録を行い、各営業店の金融円滑化責任者が、本部の金融円滑化管理責任者に報告を行います。また、記録した内容は、法令等にもとづき適切に保存します。
- 3 取締役会等は、金融円滑化管理責任者からの苦情・相談についての報告を受け、必要に応じて、金融円滑化管理責任者へ改善を実施させるとともに改善状況等の報告を受け、金融円滑化および金融円滑化管理を適切に行う態勢を整備します。

**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 お客様の企業力向上、当行の提案力向上、これらによる地域力向上の実現を目指し、営業店と本部が協力し、販路拡大などのビジネスマッチング、新事業展開、海外進出や貿易取引などお客様のニーズに応える各種ソリューション支援を強化します。
- 2 お客様の経営改善計画の策定支援をするとともに、その進捗状況の確認・検証を定期的に行い、計画の見直し等について適切な支援・助言等を行います。
- 3 審査部企業経営支援室において、外部専門家（経営コンサルタント・公認会計士等）と連携し、計画策定にかかる支援を行うとともに、中小企業再生支援協議会等の外部機関の活用による事業再生支援に取り組みます。



# 金融円滑化推進に関する行内体制図



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)

(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	平成24年 12月末	平成25年 3月末	平成25年 6月末	平成25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	7,104	31,449	47,248	64,781	84,753	101,486	125,768	145,105	163,803	181,771	199,281	219,522				
うち、実行に係る貸付債権の額	3,452	22,582	38,201	55,035	74,598	89,021	115,561	133,833	152,428	170,253	186,131	208,082				
うち、謝絶に係る貸付債権の額	2	1,230	5,520	6,445	6,999	7,170	7,301	7,357	7,763	8,090	8,096	8,100				
うち、審査中の貸付債権の額	3,650	7,349	3,010	2,308	1,904	4,011	1,503	1,889	1,580	1,343	2,934	1,143				
うち、取下げに係る貸付債権の額	0	286	515	991	1,251	1,283	1,401	2,024	2,030	2,084	2,119	2,197				

(注) 東日本大震災により手続きが長期化し受付日から3ヶ月を経過したものの「謝絶」したものとみなさなかつた貸付債権の額は233百万円となっております。

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)

(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	平成24年 12月末	平成25年 3月末	平成25年 6月末	平成25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	374	1,506	2,335	3,157	3,941	4,778	5,793	6,733	7,691	8,675	9,627	10,625				
うち、実行に係る貸付債権の数	260	1,197	2,002	2,803	3,529	4,366	5,379	6,300	7,242	8,213	9,126	10,160				
うち、謝絶に係る貸付債権の数	1	20	113	147	186	199	211	216	229	239	241	243				
うち、審査中の貸付債権の数	113	252	150	107	109	92	74	76	78	74	107	63				
うち、取下げに係る貸付債権の数	0	37	70	100	117	121	129	141	142	149	153	159				

(注) 東日本大震災により手続きが長期化し受付日から3ヶ月を経過したものの「謝絶」したものとみなさなかつた貸付債権の数は6件となっております。

第6 法第5条に基づく措置の実施状況

(別表3) 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)

(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	平成24年 12月末	平成25年 3月末	平成25年 6月末	平成25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	950	3,243	4,762	5,833	6,709	7,401	8,285	8,952	9,535	10,140	10,735	11,278				
うち、実行に係る貸付債権の額	26	1,172	2,066	2,914	3,448	3,942	4,389	4,967	5,465	5,965	6,303	6,754				
うち、謝絶に係る貸付債権の額	0	202	562	791	830	910	958	965	984	1,002	1,011	1,021				
うち、審査中の貸付債権の額	881	1,199	853	310	364	245	489	333	267	258	234	163				
うち、取下げに係る貸付債権の額	43	669	1,279	1,818	2,065	2,303	2,447	2,685	2,818	2,914	3,186	3,340				

第6 法第5条に基づく措置の実施状況

(別表4) 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)

(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	平成24年 12月末	平成25年 3月末	平成25年 6月末	平成25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	92	346	483	590	671	742	824	889	940	1,009	1,063	1,121				
うち、実行に係る貸付債権の数	5	143	233	316	371	423	476	529	580	628	667	711				
うち、謝絶に係る貸付債権の数	0	13	55	73	76	81	84	85	87	89	90	91				
うち、審査中の貸付債権の数	83	126	75	32	30	28	38	32	22	29	21	18				
うち、取下げに係る貸付債権の数	4	64	120	169	194	210	226	243	251	263	285	301				