

# 金融円滑化に関する基本方針の策定にあたって

2009年12月24日制定

2021年 4月 1日改正

2024年 6月26日改正

株式会社 北洋銀行

## 金融の円滑化に対するこれまでの取組

- ・ 当行は、北海道のリーディングバンクとして道内経済を支えていくことを責務と考え、地域において金融仲介機能を円滑に発揮することを経営の重要な課題としております。
- ・ この課題の解決には、お客さまとの相互の十分なコミュニケーションをとりながら、適切なリスクテイクにより資金ニーズに的確にお応えすることが必要と考えております。このため、「地域密着型金融の取り組み状況について」（「地域密着型金融推進計画」）を策定した平成15年度以降、ご融資や情報提供、経営相談などのあらゆる機会を通じて、お客さまと当行とのリージョンの強化を図ってまいりました。
- ・ 当行の地域密着型金融の基本は、以下の3分野に重点的に取り組むことと考えており、今後ともこの方針を継続してまいります。
  - (1) お客様のライフサイクルに応じたサービスをご提供すること
  - (2) 担保・保証に過度に依存しない融資などによりお客様の資金ニーズに的確にお応えすること
  - (3) 持続可能な地域経済の発展に向けて貢献すること

## 中小企業者等に対する金融円滑化への取組姿勢

### 【事業資金をご利用のお客様】

- ・ 中小企業のお客様や個人事業主のお客様から事業にかかる新たなご融資のお申込みがあった場合に、できる限りその資金需要にお応えするよう努めます。
- ・ また、お客様からご返済等の負担の軽減に関するお申込みがあった場合には、できる限りご意向にお応えするよう努めます。

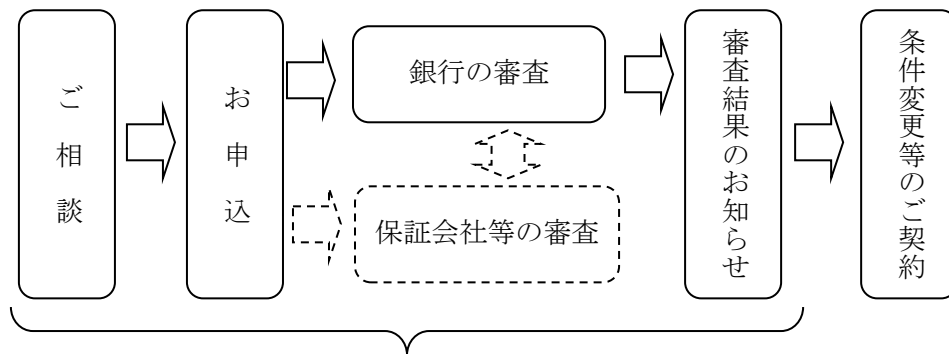
### 【住宅資金をご利用のお客様】

- ・ 住宅資金をお借入いただいている個人のお客様からご返済等の負担の軽減に関するお申込みがあった場合に、できる限りご意向にお応えするように努めます。

### 中小企業者等に対する金融円滑化への態勢整備等

- ・ 本部内に融資部門担当役員を「金融円滑化管理責任者」として配置、全営業店に「金融円滑化責任者」を配置し、体制を強化いたしました。
- ・ また、当行へのご相談等にあたり、速やかに当行の基本的な姿勢等をお客様にご理解いただくために、基本方針を策定し公表することといたしました。
- ・ 当行は、今後も必要に応じて方針の見直しを行うとともに態勢の強化を図りながら、全行一丸となって地域金融の一層の円滑化に取り組んでまいります。

### ご参考 条件変更等のお取扱手順のイメージ



- ※ ご相談やお申込は営業店やローンプラザ(住宅ローンのみ)で承ります。
- ※ ご相談等にあたっての、苦情、ご意見・ご要望は各営業店の金融円滑化責任者または金融円滑化苦情等相談窓口にお申付け下さい。

# 中小企業者等に対する金融の円滑化に関する基本方針

## はじめに

- ・ 当行は、北海道のリーディングバンクとして、地域において金融仲介機能を円滑に発揮することを経営の重要な課題とし、金融の円滑化に努めて参りました。
- ・ また、平成21年12月に施行された「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」の主旨を踏まえ、金融の一層の円滑化に向けて取組むため、取締役会の指示のもと、本部内に「金融円滑化管理責任者」と「金融円滑化管理者」を配置するとともに、全営業店に「金融円滑化責任者」を配置するなど体制を強化いたしました。
- ・ 併せて、当行へのご相談等にあたり、速やかに当行の基本的な姿勢等をお客様にご理解いただくために、基本方針を策定し公表することと致しました。
- ・ 当行は、今後も必要に応じて方針の見直しを行うとともに態勢の強化を図りながら、全行一丸となって地域金融の一層の円滑化に取り組んでまいります。

## I. お借入条件の変更等にあたっての基本方針

### 基本的な考え方

- ・ お客様からお借入条件の変更などのご相談があった場合、ご要望を真摯にお伺いし、ご返済負担の軽減に向けて、お客様の立場に立って検討させて頂くよう努めます。
- ・ お客様からのご相談やお申込の際には、お客様のご意思を尊重いたします。電話によるご相談も含め、ご相談からご回答までの進捗管理を徹底し、お客様からのお申込に速やかに対応させて頂くよう努めます。
- ・ お申込の時点でご返済が滞っている場合でも、ご返済が滞っているという形式的な事実にはとらわれず、お申込時点のお客様の実態をきめ細かくお伺いした上で検討させて頂くように努めます。
- ・ お借入条件の変更等を行った後にご融資のお申込をされる場合、借入条件の変更などの履歴という形式的な事実にはとらわれず、お申込時点のお客様の実態をきめ細かくお伺いした上で検討させて頂くように努めます。

### 資料等のご依頼にあたって

- ・ お申込にあたって、営業店からご検討のために必要な資料の作成やご提出

を依頼することがございますが、お客様にとって過度なご負担とならないように十分に配慮するよう努めます。

- ・ お手持ちの資料等で代用できる場合もございますので、ご不明の点はご遠慮なく営業店にご確認下さい。

## 事業資金をご利用になっている中小企業・個人事業主のお客様へ

### (1) 経営改善計画等の作成

- ・ お申込にあたって、営業店から経営改善計画等の作成などを依頼することがございます。その際には、お客様の業績の改善はお客様と当行の双方にとってメリットがあるという考えのもと、経営改善計画等の実現可能性や課題の解決策などについて、お客様の業績の改善に向けて真摯にお打合せさせて頂くよう努めます。
- ・ 経営改善計画等の作成のご意思があるものの、自ら作成が困難な場合などは、営業店担当がお客様のお話をお伺いし、お客様と一緒に計画を作成していくこと等もできますのでご遠慮なく相談下さい。

### (2) 他の取引金融機関との連携

- ・ 当行以外の金融機関（政府系金融機関を含む）からもお借入がある場合、お客様の同意を得て、お借入条件の変更などに向けて、それらの金融機関と連携して対応するよう努めます。

### (3) 条件変更後のフォロー

- ・ 経営改善計画等を作成されている場合（お申込の際に作成頂いた場合も含む）、お借入条件の変更などを行った後につきましても、計画の進捗状況に応じて、例えば商材斡旋等の経営サポートや業績改善に向けたアドバイス等をさせて頂くよう努めます。これらのサポート等のメリットを最大限享受いただくためには、早期に計画の達成状況を把握させていただく必要があるためご協力下さい。

## 住宅資金をご利用になっている個人のお客様へ

- ・ お借入条件の変更などのご相談にあたっては、お客様が将来にわたって無理のないご返済が可能となるように、ご収入や所有資産などの状況を十分に勘案しつつ、お客様の立場に立って誠意をもってご対応させて頂くよう努めます。
- ・ 独立行政法人住宅金融支援機構と当行の双方から住宅資金のお借入があ

る場合も、支援機構と連携し、誠意をもってご対応させて頂くよう努めます。

## Ⅱ. お客様の経営改善等に向けたサポートにかかる基本方針

本方針は事業資金をご利用になる中小企業・個人事業主のお客様が対象です。

### 基本的な考え方

- ・ 事業をされているお客様に対しましては、お借入条件の変更などのご相談に限定せず、北海道をとりまく経営環境の変化や産業構造の変化などの外部要因や事業承継など事業のライフサイクルを要因とする経営全般のニーズの解決に向けて、幅広くお応えしていくよう努めます。
- ・ お客様に外部要因や事業のライフサイクルを要因とする経営課題がある場合、業績の改善や業績の向上はお客様と当行の双方にとってメリットがあるという考えのもと、その解決に向け、お客様と営業店や本部が一体となり、経営状況の改善等に向けた計画の策定機会等にアドバイスやサポートを行うよう努めます。
- ・ 策定された計画の実施期間中は、進捗状況等を定期的に継続的に相互に確認することで、課題を早期に共有し、状況に応じて早期に適切なアドバイス等を行うことで、お客様にメリットを最大限享受いただけるように努めます。

### サポートの手法等

- ・ お客様に対するアドバイスやサポートは、売掛債権の流動化や在庫資産担保融資等の担保・保証に過度に依存しない融資にかかる高度な融資スキームや、ビジネスマッチングやM&Aなどを通じて当行が蓄積してきた高度な相談機能を活用し、お客様の実需に合わせて適切に行うよう努めます。
- ・ お客様の事業再生など、お客様と当行のみでは解決が困難な事案には、地域経済活性化支援機構、事業再生ADR、中小企業活性化協議会、第三者支援専門家等の外部機関との連携など、当行がこれまで蓄積してきた事業再生ノウハウを活用しお客様に最適な再生手法等をご提供するよう努めます。

## Ⅲ. お客様に対するご説明等についての基本方針

### 基本的な考え方

- ・ お客様から新規のご融資やお借入条件の変更などのご相談の際には、ご要望を真摯にお伺いし、お客様の立場に立って検討させて頂くよう努めます。

#### 条件等をご提示する場合

- ・ 新規のご融資やお借入条件の変更などの検討の過程で、営業店から条件等を提示させて頂く場合がございます。その場合は可能な限り速やかにご提示させて頂くとともに、その内容や理由等について分かりやすく誠意をもってご説明するように努めます。  
また、条件等を提示させて頂く場合には、お客様に過度のご負担とならないように配慮するよう努めます。

#### ご希望に沿えない場合

- ・ 新規のご融資やお借入条件の変更などを検討する際は、お客様の立場に立ち、お客様とのこれまでの取引経緯も十分に考慮するよう努めます。  
しかし、残念ながらお申込にお応えできない場合は、お客様のご理解とご納得を頂けるように、誠意をもって説明するよう努めます。

#### ご契約にあたって

- ・ 新規のご融資やお借入条件の変更の契約にあたっては、借入金利や借入期間、返済方法などのご契約の内容について、お客様にご納得頂けるよう、詳しく丁寧に誠意をもって説明するよう努めます。

## IV 基本方針に沿って適切に対応するための態勢

#### 方針の周知徹底

- ・ 「金融円滑化管理責任者」は、ⅠからⅢに記載した基本方針を全営業店の「金融円滑化責任者」を通じて全役職員に周知するとともに、適宜体制の強化や見直しを図ってまいります。
- ・ 行内研修等の実施により、お客様からの相談に適切に対応できるよう、行員の能力の向上を図ってまいります。

#### 対応状況のチェック体制

- ・ お借入条件の変更のお申込への対応状況など、営業店や本部の金融円滑化への対応状況につきましては、「金融円滑化管理責任者」に報告いたします。
- ・ 「金融円滑化管理責任者」は取組が適切かどうかを点検し、必要に応じて改善等を指示する態勢となっております。

#### 苦情・ご要望等への対応

- ・ お客様からのお借入条件の変更のご相談などにあたって、営業店等がⅠか

らⅢに記載した基本方針を遵守していない場合やご不明の点やご要望がある場合など、お客様からの苦情やご要望等につきましては、各営業店の金融円滑化責任者、または本店内のお客様相談室に設置した金融円滑化苦情等相談窓口で受付いたします。

- ・ 受付した苦情やご要望等の内容は全て記録・保存するとともに、銀行として真摯にご対応させて頂くよう努めます。
- ・ 「金融円滑化管理責任者」は、お客様相談室から定期的に中小企業者等の金融円滑化にかかる苦情等の状況の報告を受け、関連各部と協力して問題解決に努めるほか、対応状況等を取締役会に報告しており、銀行全体で問題を共有し改善に努める態勢としております。

以 上