
中小企業金融円滑化に向けた 当行の取り組みについて

～ 平成24年3月末までの状況～



荘内銀行



A MEMBER of FIDEA GROUP

< 更新日 平成24年5月10日 >

中小企業金融円滑化に向けた当行の取り組みについて
～平成24年3月末までの状況～

はじめに	3
基本方針	4
体制整備の概要	5
取組状況（別表1～別表4）	8

荘内銀行は、地域金融の円滑化による地域活性化を大きな経営課題と捉え、お客さまの経営改善あるいは再生に向けた支援など、地域密着型金融の推進に取り組んでまいりました。

今般、「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(金融円滑化法)」が施行されたことから、その趣旨を鑑み、地域金融の円滑化への取組みをこれまで以上に強化してまいります。

金融機関の持つ社会的責任、公共的使命に鑑み、地域金融の円滑化を最も重要な役割のひとつであると位置付け、「金融円滑化に関する基本方針」を定め、役職員が一体となって、適切かつ積極的な金融仲介機能の発揮に努めております。

1. 中小企業や個人事業主のお客さまへの対応

中小企業や個人事業主のお客さまから新規の融資や返済条件の変更等の相談・申込みを受けた場合は、事業の特性および状況等を勘案した適切な審査を実施するとともに、真摯に対応いたします。

2. 住宅ローンをご利用のお客さまへの対応

住宅ローンをご利用のお客さまから返済条件の変更等の相談・申込みを受けた場合は、財産や収入の状況等を勘案した適切な審査を実施するとともに、真摯に対応いたします。

3. 経営改善に向けた支援

お客さまの経営状況等をきめ細かく把握し、経営相談・経営指導および経営改善等に向けた適切な支援に努めてまいります。特に、返済条件の変更等に際して経営改善計画書等を策定した場合には、その進捗状況の把握に努めるとともに、必要に応じて助言等を行うなど引続き適切な支援に努めてまいります。

4. 事業価値を適切に見極めるための能力の向上

お客さまの経営実態や成長性および将来性等の事業価値を適切に見極めるための能力の向上に努めてまいります。

5. 顧客説明の徹底

お客さまとの与信取引(貸付契約およびこれに伴う担保・保証契約等)に関し、お客さまの知識、経験及び財産の状況等を踏まえ、理解と納得を得られるよう適切かつ十分な説明をいたします。

なお、やむを得ずお申込みをお断りさせていただく場合にも、理解と納得を得られるよう具体的かつ十分な説明を行います。

6. 要望・苦情等への対応

お客さまからの相談、問い合わせ、要望及び苦情等については、信頼を得られるよう真摯に対応するとともに迅速かつ丁寧に対処いたします。

7. 他の金融機関等との連携・協力

お客さまからの返済条件の変更等の申込みについて、他の金融機関や政府系金融機関、事業再生ADR解決事業者、企業再生支援機構、信用保証協会、住宅金融支援機構等が関係している場合には、守秘義務を遵守しつつ、お客さまの同意を前提に、緊密な連携と協力を努めます。

体制整備の概要



1. 受付体制

全営業店・ローンショップ・ローンスクエア・インストアブランチに金融円滑化ご相談窓口を設置しております。
お客さまからの返済条件の変更等に係るご相談については、平日全店及び休日稼働店にてお受けいたします。

【土・日・祝日相談受付窓口】

店名	住所	電話番号	休日の営業時間
鶴岡西支店	山形県鶴岡市みどり町18番60号	0235-24-3055	10:00～17:00
酒田北支店	山形県酒田市ゆたか一丁目15番地の16	0234-35-1855	10:00～17:00
酒田営業部(1)	山形県酒田市若竹町二丁目4番5号	0234-24-3338	10:00～17:00
新庄支店(1)	山形県新庄市栄町6番1号	0233-22-1901	10:00～17:00
桜田支店(1)	山形県山形市青田南24番40号	023-633-2966	10:00～17:00
天童中央支店(1)	山形県天童市老野森一丁目4番12号	023-654-1311	10:00～17:00
桂ガ-テンプラザ支店	宮城県仙台市泉区桂1丁目1番1	022-772-2056	10:00～17:00
明石台支店	宮城県黒川郡富谷町明石台六丁目3番6	022-772-8212	10:00～17:00
郡山支店(2)	福島県郡山市並木一丁目1番31号	024-991-6215	10:00～15:00
ローン・ショップ 鶴岡	山形県鶴岡市みどり町18番60号(鶴岡西支店内)	0235-25-3399	10:00～17:00
酒田ローンスクエア	山形県酒田市ゆたか一丁目15番地の16(酒田北支店内)	0234-35-1501	10:00～17:00
新庄住宅ローンスクエア(1)	山形県新庄市栄町6番1号(新庄支店内)	0233-28-7058	10:00～17:00
米沢住宅ローンスクエア	山形県米沢市下花沢二丁目5番60号(イオンタウン米沢支店内)	0238-24-3453	10:00～18:00
桂住宅ローンスクエア	宮城県仙台市泉区桂1丁目1番1(桂ガ-テンプラザ支店内)	022-772-6848	10:00～17:00
石巻住宅ローンスクエア	宮城県石巻市蛇田字新金沼170番地(ジャスコ石巻支店内)	0225-21-5063	10:00～19:00

(1)土曜のみ (2)土曜・日曜のみ、祝日を除く

(平成24年5月10日現在)

体制整備の概要



2. 組織体制

取締役会等は本基本方針に則り、「金融円滑化管理責任者」及び「金融円滑化推進委員会」を設置するなど金融円滑化管理に必要な体制を整備するとともに、行内周知を徹底させ、必要に応じて見直しをいたします。

【金融円滑化に向けた組織体制】

名称	責任者	役割及び責任
金融円滑化管理責任者	融資部担当役員	金融円滑化の統括管理
金融円滑化推進委員会	融資部担当役員	金融円滑化全般の進捗管理、改善指導
営業店責任者	営業店長	各営業店における進捗管理、改善指導
金融円滑化推進委員会事務局	融資部長	報告態勢の整備、モニタリングの実施
融資部・融資二部	融資部長・融資二部長	営業店支援、経営指導等

3. 借入条件の変更等の対応状況を適切に把握するための体制の整備

お客さまより借入条件の変更等の相談・申込みがあった場合は、相談受付表にその内容を記録し、速やかに金融円滑化推進委員会事務局へ報告し、適切に保存いたします。

また、営業店責任者は案件の進捗管理を徹底してまいります。

金融円滑化推進委員会事務局では、各営業店の借入条件の変更等の申込み、実行、謝絶、取下げ等の進捗状況をとりとまとめ、金融円滑化推進委員会が取組み等の実効性を評価し、態勢上に問題点等があった場合は、その改善策や態勢の整備状況等について協議し、定期的に取り締役会等に報告いたします。

取締役会等は、報告内容を踏まえて、支援態勢、顧客説明態勢、モニタリング態勢等が適切であるかを検証し、必要に応じて体制の見直し等を含め、金融円滑化推進委員会に改善を指示いたします。

4. 中小企業のお客さま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整備

お客さまからの要請に応じて、経営改善計画書等の策定を支援し、その進捗の確認・検証を行い、適切な支援・助言等をいたします。

本部融資部・融資二部は、お客さまの経営相談・経営指導等について営業店と協同してサポートを実施するとともに、必要に応じて経営コンサルタント等の外部専門家と連携し高度なソリューション提供に努めてまいります。

融資部・融資二部は、経営改善指導等の実施状況について、定期的に取り締役会等に報告いたします。

取締役会等は、報告内容を踏まえて、経営改善指導等の活動が適切であるかを検証し、必要に応じて融資部に支援態勢等の改善を指示いたします。

体制整備の概要

5. 借入条件の変更等に係る苦情相談等を適切に行うための体制の整備

お客さまからの苦情・相談をお受けするため、「お客さま相談室」に金融円滑化に関する苦情相談窓口を設置するとともに、各営業店にも苦情相談を受付する体制を整備いたしました。また、受付した苦情相談等は、速やかにお客さま相談室へ報告し、適切に保存いたします。

受け付けた苦情相談等について、営業店、お客さま相談室及び本部関連部は連携して適切な改善、対応に努めてまいります。

お客さま相談室は、金融円滑化推進委員会事務局へお客さまからの苦情相談等について報告するとともに、金融円滑化の趣旨に照らして不適切な対応による苦情等については、速やかに金融円滑化推進委員会に報告いたします。

金融円滑化推進委員会は、苦情相談等に対する取組み等の実効性を評価し、不適切な対応等については、その対策を協議し、定期的に取り締役会等に報告いたします。

取締役会等は、報告の内容を検証し、再発防止に向けた改善対応策を金融円滑化推進委員会に指示いたします。

【荘内銀行の金融円滑化への取組みに関するご意見・ご要望受付窓口】

荘内銀行の金融円滑化への取組みに関するご意見・ご要望はお客さま相談室までお申し出ください。

【荘内銀行 お客さま相談室】

〒997-8611 山形県鶴岡市本町一丁目9番7号

電話番号 : 0120-019-874

受付時間 : 月～金曜日(祝日を除く) 午前9時～午後5時

本支店全店およびローン専門店全店の窓口でもご意見・ご要望をお受けいたします。

取組状況

(別表1) 貸し付け条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額(累計)
〔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
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額	2,717	14,441	22,221	32,765	42,034	54,908	69,169	78,393	86,933	95,942
うち、実行に係る貸付債権の額	1,377	12,025	19,342	29,256	38,522	48,293	64,482	73,785	82,789	89,281
うち、謝絶に係る貸付債権の額	0	0	0	587	687	995	1,099	1,337	1,415	1,445
うち、審査中に係る貸付債権の額	1,332	2,046	2,002	1,535	1,353	4,042	1,484	1,106	519	2,945
うち、取下げに係る貸付債権の額	7	370	877	1,385	1,471	1,577	2,102	2,163	2,208	2,270
うち、信用保証協会等による債務の保証を受けていた貸付債権のうち実行に係る貸付債権の額	419	5,524	9,317	13,309	17,417	23,111	27,589	31,558	34,815	37,340
うち、信用保証協会等による債務の保証を受けていた貸付債権のうち謝絶に係る貸付債権の額	0	0	0	251	318	570	658	769	814	819

取組状況

(別表2) 貸し付け条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数(累計)
〔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
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数	190	821	1,345	1,853	2,398	3,060	3,568	4,019	4,360	4,751
うち、実行に係る貸付債権の数	93	659	1,134	1,647	2,165	2,726	3,249	3,718	4,056	4,388
うち、謝絶に係る貸付債権の数	0	0	0	21	35	59	76	93	99	107
うち、審査中に係る貸付債権の数	94	125	132	85	92	159	91	44	39	86
うち、取下げに係る貸付債権の数	3	37	79	100	106	116	152	164	166	170
うち、信用保証協会等による債務の保証を受けていた貸付債権のうち実行に係る貸付債権の数	55	409	737	1,061	1,405	1,760	2,042	2,331	2,527	2,709
うち、信用保証協会等による債務の保証を受けていた貸付債権のうち謝絶に係る貸付債権の数	0	0	0	16	26	42	54	65	70	76

取組状況



(別表3) 貸し付け条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額(累計)
〔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
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額	748	4,412	6,782	8,862	10,488	12,966	17,882	20,037	21,477	22,940
うち、実行に係る貸付債権の額	40	2,706	4,695	6,640	8,256	10,066	13,695	16,839	18,137	19,302
うち、謝絶に係る貸付債権の額	0	0	14	45	86	116	343	473	653	779
うち、審査中に係る貸付債権の額	681	1,372	1,154	892	618	1,124	1,825	593	512	655
うち、取下げに係る貸付債権の額	25	333	918	1,283	1,526	1,658	2,018	2,132	2,174	2,202

取組状況



(別表4) 貸し付け条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数(累計)
〔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
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数	37	235	357	469	563	691	913	1,014	1,082	1,155
うち、実行に係る貸付債権の数	2	141	246	340	434	529	698	838	897	961
うち、謝絶に係る貸付債権の数	0	0	1	3	7	10	20	28	36	43
うち、審査中に係る貸付債権の数	34	76	60	56	36	59	85	30	28	28
うち、取下げに係る貸付債権の数	1	18	50	70	86	93	110	118	121	123

以上