
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28年9月末までの状況～



<更新日 平成28年11月14日>

- 目 次 -



はじめに	3
----------------	---

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28年9月末までの状況～

基本方針	5
体制整備の概要	6
取組状況（別表1～4）	9

はじめに



- ✓ 金融円滑化法終了後も、当行の「金融円滑化に関する基本方針」は変わりません。
- ✓ 引き続き、お客さまの経営課題に応じた最適な解決策をお客さまの立場に立って提案し、十分な時間をかけて実行支援するよう努めてまいります。

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。

「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）」は平成25年3月末日を以って終了しましたが、法終了後も「金融円滑化に関する基本方針」は何ら変わるものではございません。

引き続き、適切かつ積極的な金融仲介機能の発揮に努めてまいります。

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28年9月末までの状況～

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、要望およ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、地域経済活性化支援機構、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

- ① 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。
- ② 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。
- ③ 営業時間の詳細については、各営業店ホームページをご覧ください。

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」および「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取りまとめ、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、定期的に又は必要に応じて随時、取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・助言等を行います。

融資部は、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。

融資部は、経営改善指導等の実施状況について、定期的に又は必要に応じて随時、取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。

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。

受付し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、定期的に又は必要に応じて随時、取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。

体制整備の概要



【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・ご要望はお客様相談室までお申し出ください。

【 荘内銀行 お客様相談室 】

〒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数(累計) 〔債務者が中小企業者である場合〕

(単位:件)

	平成25年 6月末	平成25年 9月末	平成25年 12月末	平成26年 3月末	平成26年 6月末	平成26年 9月末	平成26年 12月末	平成27年 3月末	平成27年 6月末	平成27年 9月末	平成28年 3月末	平成28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	6,433	6,858	7,241	7,579	7,954	8,279	8,628	8,972	9,278	9,624	10,295	11,013
うち、実行に係る貸付債権の数	6,043	6,467	6,827	7,134	7,479	7,839	8,182	8,508	8,817	9,153	9,785	10,477
うち、謝絶に係る貸付債権の数	151	155	155	156	158	162	169	177	181	182	200	221
うち、審査中の貸付債権の数	39	34	44	66	87	41	38	47	39	47	67	67
うち、取下げに係る貸付債権の数	200	202	215	223	230	237	239	240	241	242	243	248

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金額(累計) 〔債務者が中小企業者である場合〕

(単位:百万円)

	平成25年 6月末	平成25年 9月末	平成25年 12月末	平成26年 3月末	平成26年 6月末	平成26年 9月末	平成26年 12月末	平成27年 3月末	平成27年 6月末	平成27年 9月末	平成28年 3月末	平成28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	139,731	148,946	157,297	162,954	174,231	181,569	187,850	195,214	206,189	214,573	227,616	244,610
うち、実行に係る貸付債権の数	133,946	142,633	149,858	155,878	166,284	174,194	180,728	187,785	198,436	206,518	219,715	235,497
うち、謝絶に係る貸付債権の数	2,474	2,779	2,779	2,793	2,807	2,965	3,151	3,339	3,617	3,643	3,791	3,976
うち、審査中の貸付債権の数	685	895	1,798	1,215	1,987	1,209	677	794	831	1,069	766	1,756
うち、取下げに係る貸付債権の数	2,626	2,637	2,860	3,067	3,151	3,200	3,292	3,294	3,303	3,341	3,342	3,377

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数(累計) 〔債務者が住宅資金借入者である場合〕

(単位:件)

	平成25年 6月末	平成25年 9月末	平成25年 12月末	平成26年 3月末	平成26年 6月末	平成26年 9月末	平成26年 12月末	平成27年 3月末	平成27年 6月末	平成27年 9月末	平成28年 3月末	平成28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	1,435	1,479	1,516	1,556	1,600	1,626	1,659	1,689	1,713	1,727	1,756	1,795
うち、実行に係る貸付債権の数	1,208	1,259	1,282	1,309	1,348	1,380	1,407	1,437	1,456	1,473	1,500	1,534
うち、謝絶に係る貸付債権の数	61	65	72	74	74	76	79	81	82	83	86	86
うち、審査中の貸付債権の数	24	11	15	20	21	7	10	6	10	4	0	3
うち、取下げに係る貸付債権の数	142	144	147	153	157	163	163	165	165	167	170	172

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金額(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25年 6月末	平成25年 9月末	平成25年 12月末	平成26年 3月末	平成26年 6月末	平成26年 9月末	平成26年 12月末	平成27年 3月末	平成27年 6月末	平成27年 9月末	平成28年 3月末	平成28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	28,516	29,406	30,042	30,800	31,658	32,185	32,902	33,519	33,994	34,236	34,771	35,520
うち、実行に係る貸付債権の数	24,303	25,354	25,777	26,227	26,954	27,621	28,160	28,794	29,142	29,536	30,055	30,710
うち、謝絶に係る貸付債権の数	1,105	1,189	1,302	1,341	1,341	1,396	1,441	1,487	1,507	1,524	1,555	1,555
うち、審査中の貸付債権の数	481	177	231	353	419	94	227	122	230	36	0	44
うち、取下げに係る貸付債権の数	2,625	2,686	2,730	2,878	2,943	3,072	3,072	3,114	3,114	3,138	3,161	3,210

以上