

平成 29 年 5 月 15 日

各 位

株式会社 **北海道銀行**

金融円滑化にかかる説明書類の開示について

北海道銀行（頭取 笹原晶博）は、金融円滑化にかかる下記の説明書類を作成いたしましたので、お知らせいたします。

記

- 金融円滑化に関する基本方針について (P1～P4)
- 金融円滑化ご相談窓口（営業店） (P5～P7)
- 貸出条件の変更等の対応状況 (P8～P9)

平成 21 年 12 月 4 日以降 29 年 3 月 31 日までに申込みを受けた貸出条件の変更等の対応状況について記載しております。

以 上

【本件に関する内容照会先】

株式会社 北海道銀行 融資部融資企画室 井野田 TEL 011-233-1061

平成 25 年 4 月 1 日

株式会社 北海道銀行

## **金融円滑化に関する基本方針について**

北海道銀行は、「地域共栄」を経営理念として、これまでも地域のお客様の金融円滑化へ向けて積極的な取り組みを進めてまいりました。

今後もより適切にお客様からのご相談等に対応していくため、「金融円滑化に関する基本方針」に則り、金融円滑化への取り組みを強化してまいります。

### **【基本方針】**

#### **1. 地域のお客様への円滑な資金供給の実現に向けて真摯かつ柔軟に取り組みます**

新たなお借入や返済条件の変更等に関するお申込み・ご相談については真摯かつ柔軟に対応いたします。お客様が返済条件の変更等を行ったことがある等の形式的な事象にとらわれることなく、お客様の実際の状況をきめ細かく把握したうえで、可能な限りお客様のご要望に沿えるよう適切に対応いたします。

#### **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のご相談について、親身かつ迅速に対応いたします**

中小企業のお客様に対しては、お客様の事業や財務の内容をよく把握したうえで、経営基盤の安定や将来性を重視した親身かつ迅速な審査を行います。

また、住宅ローンをご利用のお客様に対しては、お客様の収入状況等をよく把握したうえ、無理のないご返済に向けて親身かつ迅速な審査を行います。

#### **3. お客様からのお借入条件の変更等の申込みについて、他の金融機関、信用保証協会等と緊密な連携を図ってまいります**

お客様が当行以外の金融機関からお借入をされている場合には、お客様からの同意をいただいたうえで他の金融機関や信用保証協会等と緊密な連携を図り、ご返済の負担軽減に資する対応に努めてまいります。

#### **4. お客様の企業価値向上のための経営改善支援を行い、お客様とともに問題解決に向け取り組んでまいります**

中小企業のお客様の企業価値向上のため、経営改善に向けた積極的な支援を行います。お客様とのリレーションシップを重視し、お客様の企業価値向上のための経営改善計画策定を支援するとともに進捗状況のサポートを行い、お客様とともに問題の解決に向け取り組んでまいります。

## 【金融円滑化推進のための体制整備の概要】

### 1. 「金融円滑化推進委員会」の設置

地域のお客様への金融円滑化を推進するために、横断的な組織である「金融円滑化推進委員会」を本部に設置し、銀行全体として金融円滑化への取組強化を図っております。

### 2. 金融円滑化責任者の配置

金融円滑化へのきめ細かい対応を行っていくため、融資業務取扱店舗の各支店長を「金融円滑化責任者」に指名し、営業店で適切な対応が図られるよう努めております。

### 3. ご相談・苦情受付体制（「別紙1」および「金融円滑化ご相談窓口一覧」をご覧ください）

#### (1)金融円滑化ご相談窓口の設置

当行本支店及び住宅ローンプラザに「金融円滑化ご相談窓口」を設置、フリーダイヤルも合わせて開設し、お客様のご相談に対応しております。

#### (2)休日のご相談受付体制

住宅ローンのお客様については、一部の住宅ローンプラザ窓口においてご相談に対応しております。また、土曜日にご返済相談受付専用フリーダイヤルにおいてもご相談に対応しております。

#### (3)苦情受付体制

ご返済にかかるご相談等に関する苦情については、各営業店の金融円滑化責任者の他、フリーダイヤルの専用窓口にて対応しております。

### 4. 「お借入条件変更等のお申込」や「苦情」に対する対応状況を把握するための報告・管理体制

(1)お客様からのお借入条件変更等のお申込・対応状況については、営業店の金融円滑化責任者が本部・金融円滑化推進委員会へ報告を行います。

(2)金融円滑化推進委員会はこの報告を取りまとめ、内容を検証の上取締役会等に報告します。

(3)取締役会等は、金融円滑化管理の実施状況を監督し、関係部署に対し必要な指示・指導を行います。

(4)返済条件の変更等にかかるお申込についてはもれなく記録し、その進捗管理を適切に行なってもらいます。

(5)お客様からの苦情については、受付部署がお客様相談室に速やかに報告し、お客様相談室が必要に応じ関係部署に報告のうえ、本支店一体となった迅速かつ適切な対応を行います。また、受付した苦情については、その内容・事後対応等をお客様相談室がもれなく記録・保管いたします。

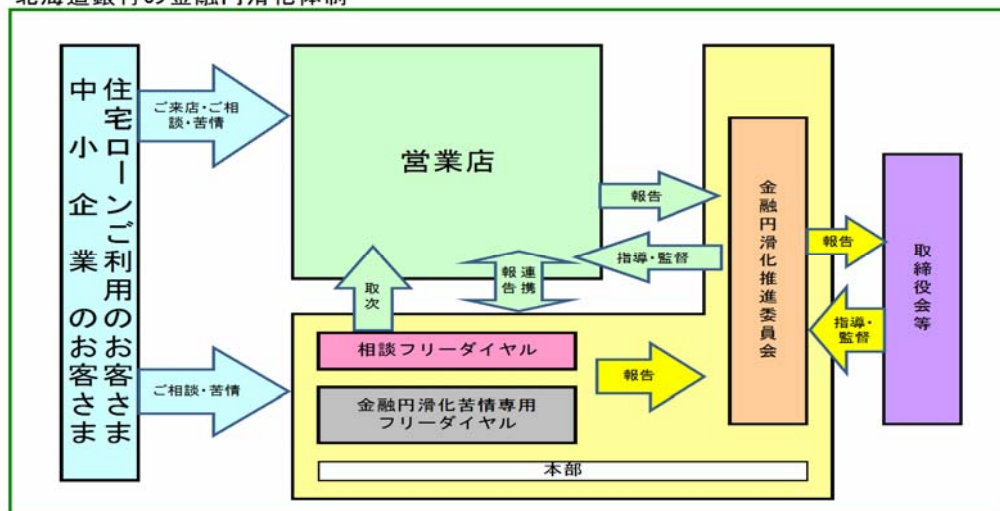
金融円滑化推進委員会では、苦情の内容・発生状況を把握・協議し、取締役会等に報告します。取締役会等は、苦情の対応・管理状況を監督し、関係部署に必要な指示・指導を行います。

## 5. 中小企業のお客様の改善または再生のための支援を適切に行うための対応

経営改善に向けた事業計画の策定、進捗管理、計画の見直し等を積極的に支援し、適切な提言・助言を行います。また、必要に応じ本部が各営業店のお客様への支援対応をサポートしてまいります。

## 6. 行内体制の概要

北海道銀行の金融円滑化体制



以 上

## 金融円滑化に向けたご相談等の窓口（フリーダイヤル）のご案内

### 1. ご返済にかかるとご相談

#### (1) 住宅ローンご利用のお客様

ご相談窓口	北海道銀行住宅ローンご返済相談窓口
電話番号（フリーダイヤル）	0120-702-002
営業時間	平日 9:00～16:00 土曜日 10:00～16:00 ※ 日曜・祝日および12/31～1/3は休業

#### (2) 中小企業および個人事業主のお客様

ご相談窓口	北海道銀行中小企業ご返済相談窓口
電話番号（フリーダイヤル）	0120-160-305
営業時間	平日 9:00～16:00

### 2. 金融円滑化苦情受付窓口

受付窓口	北海道銀行金融円滑化苦情受付窓口
電話番号（フリーダイヤル）	0120-910-444
営業時間	平日 9:00～17:00

「金融円滑化ご相談窓口」(営業店)

平成29年5月15日現在

ご相談窓口	電話番号	住宅ローンのご相談	中小企業・事業主のご相談	営業日	営業時間
住宅ローンプラザ 大通	011-233-1122	○		平日	9:00～16:30
				土曜日・日曜日・祝日	10:00～16:30
				(12/31～1/3は休業)	
住宅ローンプラザ 北二十四条	011-707-5180	○		平日	9:00～16:30
				土曜日・日曜日・祝日	10:00～16:30
				(12/31～1/3は休業)	
住宅ローンプラザ 新さっぽろ	011-896-2501	○		平日	9:00～16:30
住宅ローンプラザ 函館	0138-42-1700	○		平日	9:00～15:00
住宅ローンプラザ 旭川	0166-26-0198	○		平日	9:00～15:00
住宅ローンプラザ 帯広	0155-23-7173	○		平日	9:00～15:00
住宅ローンプラザ 釧路	0154-23-3118	○		平日	9:00～15:00
住宅ローンプラザ 苫小牧	0144-33-9920	○		平日	9:00～15:00
住宅ローンプラザ 千歳	0123-27-4500	○		平日	9:00～15:00
住宅ローンプラザ 小樽	0134-24-5900	○		平日	9:00～15:00
住宅ローンプラザ 室蘭	0143-46-7700	○		平日	9:00～15:00
住宅ローンプラザ 北見	0157-61-1200	○		平日	9:00～15:00
屯田パーソナル支店	011-771-7777	○		平日	9:00～15:00
あいの里パーソナル支店	011-778-7777	○		平日	9:00～15:00
宮の森パーソナル支店	011-612-8000	○		平日	9:00～15:00
桑園支店	011-618-7701	○		平日	9:00～15:00
本店	011-261-7111	○	○	平日	9:00～15:00
豊平支店	011-811-4221	○	○	平日	9:00～15:00
南一条支店	011-261-0301	○	○	平日	9:00～15:00
創成支店	011-251-2131	○	○	平日	9:00～15:00
月寒支店	011-851-8241	○	○	平日	9:00～15:00
薄野支店	011-511-6106	○	○	平日	9:00～15:00
東札幌支店	011-841-0201	○	○	平日	9:00～15:00
平岸支店	011-821-2481	○	○	平日	9:00～15:00
恵庭支店	0123-32-4131	○	○	平日	9:00～15:00
千歳支店	0123-23-5555	○	○	平日	9:00～15:00
北広島支店	011-373-3511	○	○	平日	9:00～15:00
札幌駅前支店	011-241-1241	○	○	平日	9:00～15:00
札幌駅北口支店	011-726-3221	○	○	平日	9:00～15:00
鳥居前支店	011-611-6421	○	○	平日	9:00～15:00
中央市場支店	011-621-3201	○	○	平日	9:00～15:00
琴似支店	011-631-0311	○	○	平日	9:00～15:00
白石支店	011-861-0191	○	○	平日	9:00～15:00
美香保支店	011-704-1151	○	○	平日	9:00～15:00
麻生支店	011-726-2571	○	○	平日	9:00～15:00
東苗穂支店	011-782-7111	○	○	平日	9:00～15:00
新さっぽろ支店	011-891-1111	○	○	平日	9:00～15:00

「金融円滑化ご相談窓口」(営業店)

平成29年5月15日現在

ご相談窓口	電話番号	住宅ローンのご相談	中小企業・事業主のご相談	営業日	営業時間
北二十四条支店	011-756-3911	○	○	平日	9:00～15:00
手稲支店	011-682-5111	○	○	平日	9:00～15:00
篠路支店	011-771-6251	○	○	平日	9:00～15:00
清田支店	011-881-4411	○	○	平日	9:00～15:00
野幌支店	011-384-1231	○	○	平日	9:00～15:00
北栄支店	011-752-1511	○	○	平日	9:00～15:00
花川支店	0133-74-2121	○	○	平日	9:00～15:00
流通センター前支店	011-862-5333	○	○	平日	9:00～15:00
道庁支店	011-281-1313	○	○	平日	9:00～15:00
宮の沢支店	011-665-5511	○	○	平日	9:00～15:00
山鼻支店	011-531-7611	○		平日	9:00～15:00
川沿支店	011-571-1152	○	○	平日	9:00～15:00
函館駅前支店	0138-22-8161	○	○	平日	9:00～15:00
木古内支店	01392-2-2626	○	○	平日	9:00～15:00
今金支店	0137-82-0231	○	○	平日	9:00～15:00
函館支店	0138-51-2211	○	○	平日	9:00～15:00
小樽支店	0134-23-5111	○	○	平日	9:00～15:00
岩内支店	0135-62-1515	○	○	平日	9:00～15:00
寿都支店	0136-62-2416	○	○	平日	9:00～15:00
室蘭支店	0143-45-2511	○	○	平日	9:00～15:00
伊達支店	0142-23-3188	○	○	平日	9:00～15:00
苫小牧支店	0144-33-9211	○	○	平日	9:00～15:00
早来支店	0145-22-2531	○	○	平日	9:00～15:00
登別支店	0143-85-2621	○	○	平日	9:00～15:00
白老支店	0144-82-2381	○	○	平日	9:00～15:00
岩見沢支店	0126-22-3131	○	○	平日	9:00～15:00
栗山支店	0123-72-1325	○	○	平日	9:00～15:00
当別支店	0133-23-2132	○	○	平日	9:00～15:00
月形支店	0126-53-2016	○	○	平日	9:00～15:00
長沼支店	0123-88-2727	○	○	平日	9:00～15:00
滝川支店	0125-22-5111	○	○	平日	9:00～15:00
砂川支店	0125-54-2111	○	○	平日	9:00～15:00
芦別支店	0124-22-3451	○	○	平日	9:00～15:00
赤平支店	0125-32-2111	○	○	平日	9:00～15:00
美唄支店	0126-63-2136	○	○	平日	9:00～15:00
旭川支店	0166-26-0141	○	○	平日	9:00～15:00
美瑛支店	0166-92-1141	○	○	平日	9:00～15:00
士別支店	0165-23-2151	○	○	平日	9:00～15:00
名寄支店	01654-2-2111	○	○	平日	9:00～15:00

「金融円滑化ご相談窓口」(営業店)

平成29年5月15日現在

ご相談窓口	電話番号	住宅ローンのご相談	中小企業・事業主のご相談	営業日	営業時間
富良野支店	0167-23-2161	○	○	平日	9:00～15:00
豊岡支店	0166-31-4181	○	○	平日	9:00～15:00
永山支店	0166-48-3050	○	○	平日	9:00～15:00
稚内支店	0162-23-5221	○	○	平日	9:00～15:00
天塩支店	01632-2-1011	○	○	平日	9:00～15:00
留萌支店	0164-42-2434	○	○	平日	9:00～15:00
羽幌支店	0164-62-1241	○	○	平日	9:00～15:00
北見支店	0157-23-3121	○	○	平日	9:00～15:00
網走支店	0152-43-2161	○	○	平日	9:00～15:00
斜里支店	0152-23-2131	○	○	平日	9:00～15:00
紋別支店	0158-24-2101	○	○	平日	9:00～15:00
中湧別支店	01586-2-2151	○	○	平日	9:00～15:00
釧路支店	0154-23-3111	○	○	平日	9:00～15:00
白糠支店	01547-2-2161	○	○	平日	9:00～15:00
根室支店	0153-24-4115	○	○	平日	9:00～15:00
中標津支店	0153-72-8001	○	○	平日	9:00～15:00
帯広支店	0155-23-7111	○	○	平日	9:00～15:00
音更支店	0155-31-1411	○	○	平日	9:00～15:00
芽室支店	0155-62-2111	○	○	平日	9:00～15:00
広尾支店	01558-2-3121	○	○	平日	9:00～15:00
足寄支店	0156-25-2165	○	○	平日	9:00～15:00
東京支店	03-3241-3276	○	○	平日	9:00～15:00
仙台支店	022-224-5311	○	○	平日	9:00～15:00



## 貸出条件の変更等の対応状況 【平成21年12月4日～平成29年3月31日申込み受付分】

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〕

株式会社 北海道銀行

(単位 百万円)

	平成21年 12月末	平成22年 3月末	平成22年 9月末	平成23年 3月末	平成23年 9月末	平成24年 3月末	平成24年 9月末	平成25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	24,138	79,721	169,132	266,116	373,394	473,398	576,144	672,732
うち、実行に係る貸付債権の額	7,642	70,003	158,260	252,688	357,897	445,346	546,463	640,637
うち、謝絶に係る貸付債権の額 (注)	42	850	2,647	3,659	7,688	8,076	9,491	10,887
うち、審査中の貸付債権の額	16,452	8,248	5,329	6,200	3,891	15,906	14,897	14,868
うち、取下げに係る貸付債権の額	0	619	2,896	3,567	3,917	4,067	5,291	6,338

	平成25年 9月末	平成26年 3月末	平成26年 9月末	平成27年 3月末	平成27年 9月末	平成28年 3月末	平成28年 9月末	平成29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	783,211	868,391	966,073	1,044,046	1,131,865	1,196,617	1,260,694	1,314,765
うち、実行に係る貸付債権の額	760,355	847,489	942,194	1,020,483	1,105,172	1,168,945	1,232,737	1,285,255
うち、謝絶に係る貸付債権の額 (注)	11,656	12,865	14,070	14,486	15,333	16,989	17,602	18,031
うち、審査中の貸付債権の額	4,581	1,098	2,451	1,448	2,786	1,848	1,201	2,120
うち、取下げに係る貸付債権の額	6,617	6,937	7,355	7,628	8,573	8,834	9,153	9,357

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〕

株式会社 北海道銀行

(単位 件)

	平成21年 12月末	平成22年 3月末	平成22年 9月末	平成23年 3月末	平成23年 9月末	平成24年 3月末	平成24年 9月末	平成25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	441	1,832	4,283	6,715	9,037	11,360	13,653	15,810
うち、実行に係る貸付債権の数	183	1,467	3,829	6,106	8,316	10,478	12,668	14,745
うち、謝絶に係る貸付債権の数 (注)	3	37	137	213	339	373	434	461
うち、審査中の貸付債権の数	255	295	193	219	175	285	293	302
うち、取下げに係る貸付債権の数	0	33	124	177	207	224	258	302

	平成25年 9月末	平成26年 3月末	平成26年 9月末	平成27年 3月末	平成27年 9月末	平成28年 3月末	平成28年 9月末	平成29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	18,228	19,964	21,942	23,623	25,594	27,058	28,731	30,167
うち、実行に係る貸付債権の数	17,279	19,020	20,866	22,545	24,431	25,857	27,490	28,884
うち、謝絶に係る貸付債権の数 (注)	488	525	583	599	621	673	701	721
うち、審査中の貸付債権の数	140	68	113	72	107	72	72	82
うち、取下げに係る貸付債権の数	321	351	380	407	435	456	468	480

〔注〕謝絶721件につきましては、お客様や他金融機関との協議に時間を要し、申込から3ヵ月を経過した案件が587件含まれております。

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〕

株式会社 北海道銀行

(単位 百万円)

	平成21年 12月末	平成22年 3月末	平成22年 9月末	平成23年 3月末	平成23年 9月末	平成24年 3月末	平成24年 9月末	平成25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	1,144	5,177	10,424	15,047	18,654	21,803	24,912	27,746
うち、実行に係る貸付債権の額	5	1,085	6,657	10,496	13,401	15,677	17,964	19,842
うち、謝絶に係る貸付債権の額 (注)	0	113	500	576	865	1,288	1,788	2,070
うち、審査中の貸付債権の額	1,139	3,054	878	1,057	868	856	795	914
うち、取下げに係る貸付債権の額	0	923	2,388	2,916	3,519	3,981	4,364	4,918

	平成25年 9月末	平成26年 3月末	平成26年 9月末	平成27年 3月末	平成27年 9月末	平成28年 3月末	平成28年 9月末	平成29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	30,335	32,555	34,831	36,638	38,095	39,258	40,574	41,497
うち、実行に係る貸付債権の額	21,793	23,376	25,065	26,453	27,588	28,299	29,147	29,797
うち、謝絶に係る貸付債権の額 (注)	2,449	2,935	3,283	3,539	3,772	3,968	4,327	4,496
うち、審査中の貸付債権の額	827	709	644	519	305	444	354	266
うち、取下げに係る貸付債権の額	5,264	5,533	5,838	6,126	6,429	6,545	6,744	6,937

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〕

株式会社 北海道銀行

(単位 件)

	平成21年 12月末	平成22年 3月末	平成22年 9月末	平成23年 3月末	平成23年 9月末	平成24年 3月末	平成24年 9月末	平成25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	89	417	870	1,244	1,542	1,798	2,038	2,268
うち、実行に係る貸付債権の数	1	93	547	856	1,099	1,297	1,476	1,633
うち、謝絶に係る貸付債権の数 (注)	0	8	35	41	65	94	128	154
うち、審査中の貸付債権の数	88	240	82	88	74	67	63	69
うち、取下げに係る貸付債権の数	0	76	206	259	304	340	371	412

	平成25年 9月末	平成26年 3月末	平成26年 9月末	平成27年 3月末	平成27年 9月末	平成28年 3月末	平成28年 9月末	平成29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	2,469	2,643	2,817	2,955	3,060	3,150	3,245	3,313
うち、実行に係る貸付債権の数	1,786	1,922	2,053	2,156	2,237	2,292	2,363	2,410
うち、謝絶に係る貸付債権の数 (注)	180	211	236	257	271	284	302	313
うち、審査中の貸付債権の数	64	48	46	38	23	36	24	20
うち、取下げに係る貸付債権の数	439	462	482	504	529	538	556	570

(注) 謝絶313件につきましては、6件を除きお客様のご都合等により申込みから3ヵ月を経過した先です。