

2013年4月1日  
(2019年10月1日改訂)

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. 金融円滑化担当部署

地域のお客様への金融円滑化を推進するために、本部・融資部を金融円滑化担当部署とし、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、営業店での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、土曜日は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・融資部へ報告を行います。

(2)本部・融資部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まいります。

(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。

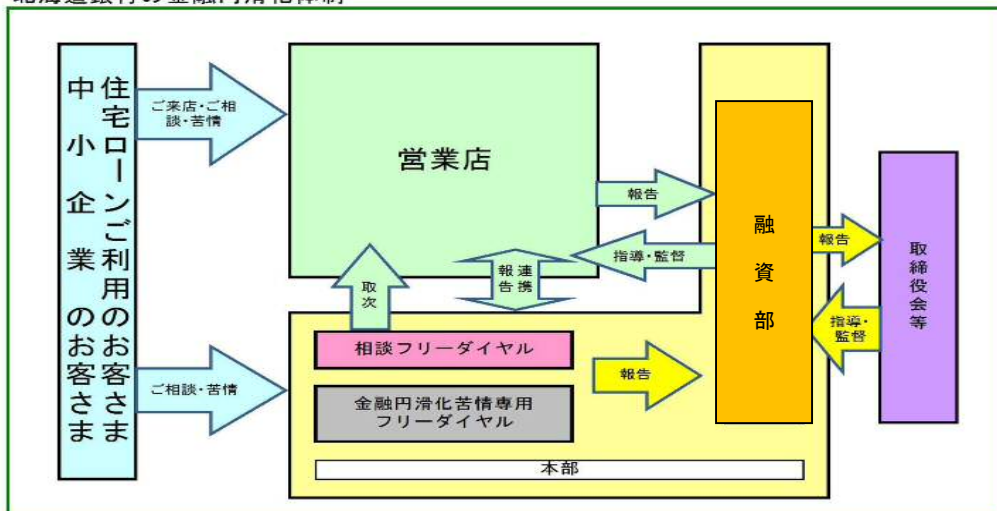
本部・融資部では、苦情の内容・発生状況を把握・協議し、取締役会等に報告します。取締役会等は、苦情の対応・管理状況を監督し、関係部署に必要な指示・指導を行います。

## 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