

平成27年 5月12日

各 位

## 「貸付条件の変更等の状況(平成27年3月末基準)」について

株式会社山形銀行(頭取 長谷川吉茂)は、「地域とともに成長発展し、すべてのお客さまにご満足いただく」との経営理念のもと、地域への円滑な資金供給をはじめとする金融仲介機能の発揮や、お客さまへの経営改善支援等による地域密着型金融の実践を重要な経営課題と位置づけ、平成22年1月に制定した「金融円滑化管理方針」にもとづき、金融円滑化に関する各種施策に積極的に取り組んでおります。

この度、貸付条件の変更等の状況(金融円滑化法の施行日から平成27年3月末までの実績)についてまとめましたので、お知らせいたします。なお、詳細は別紙をご覧ください。

金融円滑化法は、平成25年3月末で期限を迎えましたが、当行の金融円滑化に向けた基本的な対応方針に変更はございません。

引き続き、お客さまからの新規のお借入れおよび条件変更等に関するご相談・お申込には、真摯かつ適切に対応するとともに、地域への円滑な資金供給や、お客さまの経営諸課題の解決、あるいは経営改善に向けた支援など、金融円滑化の推進に向けた取り組みを一層強化してまいります。

## 記

1. 貸付条件の変更等の状況  
(金融円滑化法の施行日から平成27年3月末までの実績)

以 上

本件に関するお問い合わせ先  
広報CSR戦略室 二宮  
TEL 023 - 623 - 1221 (代表)

## 「金融円滑化に関する当行の方針」

山形銀行は、最近の経済金融情勢および雇用環境の変化等を鑑み、地域金融機関の公共性および社会的責任として地域における金融の円滑化をより一層強化するための取り組みを行っております。この度、こうした取り組みに関する基本方針および体制整備について、お客さまにご理解いただけるよう「金融円滑化に関する当行の方針」としてまとめました。当行の経営理念にある「地域とともに成長発展し、すべてのお客さまにご満足いただく」のとおり、金融円滑化に係る取り組みをとおして地域経済の活性化のためさらなる努力を行ってまいります。

### 第1 金融円滑化の基本方針

#### 【お客さまに対する基本方針】

#### 1. 真摯な対応

新規のお借入やご返済条件の変更等のお申込みに関するご相談については、真摯に対応するとともに、お客さまのご要望に沿った対応を行うよう努めます。

#### 2. 適切な審査

新規のお借入やご返済条件の変更等のお申込みに対しては、形式的な事象にとらわれることなくお客さまのきめ細やかな実態把握に努め、適切な審査を行います。

#### 3. 適切かつ十分な説明

- (1) お客さまに対するお取引等の説明および情報提供については、お客さまが判断を行うに必要な適切かつ十分な説明および情報提供を行います。
- (2) ご返済条件の変更等に条件を付す場合には、その内容を可能な限り速やかにお客さまに提示し、適切かつ十分な説明を行います。
- (3) 新規のお借入やご返済条件の変更等のお申込みを謝絶する場合には、これまでのお取引関係並びにお客さまの知識および経験等を踏まえ、ご要望に沿えない理由を可能な限り具体的かつ丁寧に説明を行います。

#### 4. ご要望およびご意見への対応

新規のお借入やご返済条件の変更等のご相談・お申込みに関するご要望およびご意見に対しては、真摯に受け止めて誠実・丁寧な応対をするなど適切かつ十分な対応を行います。

## 【中小企業のお客さまに対する方針】

### 1. ご相談・お申込みへの対応

- (1) 新規のお借入のご相談・お申込みに対しては、中小企業のお客さまの特性およびその事業の状況を勘案しつつきめ細かく対応し、できる限り柔軟にこれを行うよう努めます。
- (2) ご返済条件の変更等のご相談・お申込みに対しては、事業についての改善または再生の可能性等の状況を勘案しつつきめ細かく対応し、できる限り柔軟にこれを行うよう努めます。

### 2. 経営改善などの支援

経営改善については融資部企業支援室を中心とした積極的な支援を行うとともに、経営改善計画の策定に向けては、真摯に議論し、お客さまのご要請により策定の支援を行います。また、経営改善計画の進捗状況を適切に管理するとともに、必要に応じてお客さまに対する助言等を行います。

### 3. 他金融機関等との連携

- (1) お客さまからご依頼を受けた特定認証紛争解決事業者（事業再生ADR解決事業者）より、特定認証紛争解決手続（事業再生ADR手続）の実施を依頼するか確認があった場合には、事業についての改善または再生の可能性等の状況を勘案しつつ、迅速な紛争解決のために依頼するよう努めます。
- (2) 株式会社企業再生支援機構から当行がお客さまに対して有する債権の買取申込み等の求めがあった場合には、事業についての改善または再生の可能性等の状況を勘案しつつ、適切に対応するよう努めます。
- (3) ご返済条件の変更等のお申込みについて、他の金融機関や政府系金融機関、信用保証協会、中小企業再生支援協議会等が関係している場合には、守秘義務に留意しつつお客さまの同意を得た上で、その関係機関との緊密な連携を図るよう努めます。また、事業についての改善または再生の可能性、他の関係機関がご返済条件の変更等に応じたこと等を勘案しつつ、独占禁止法に留意し、できる限りご要望に沿った対応を行うよう努めます。

### 4. 経営実態や成長性等を適切に見極めるための能力の向上

審査や経営相談および経営指導や経営改善などを行う際にお客さまの経営実態や成長性等を適切に見極めるための目利き能力の向上を図るため、研修等による人材育成に努めます。

## 5. 経営者保証に関するガイドラインに基づく対応

経営者保証に関するガイドライン（注）の趣旨を踏まえ、経営者等の個人保証に依存しないお借入の一層の促進を図るとともに、保証契約の締結、保証契約の見直しならびに保証債務の整理について、適切な対応を行ないます。

注：経営者等による個人保証に関する合理的な保証契約の在り方等を示すとともに、主たる債務の整理局面における保証債務の整理を公正かつ迅速に行うための準則であり、平成25年12月5日に経営者保証に関するガイドライン研究会（全国銀行協会および日本商工会議所が事務局）により公表されています。

### 【行内体制】

#### 1. 金融円滑化会議・委員会の設置（平成22年1月29日）

本部関係部の部長による金融円滑化委員会を設置し、融資部が事務局となり毎月の対応状況等を把握します。また、原則3ヵ月に1回（必要に応じて随時）、経営会議として金融円滑化会議を開催し、金融円滑化に関する統括および適正な管理を行います。

#### 2. 金融円滑化担当取締役および金融円滑化管理責任者の設置（平成22年1月29日）

名称	担当	役割
金融円滑化担当取締役	融資部分担常務取締役	適正な金融円滑化管理態勢の整備・確立
金融円滑化管理責任者	融資部長	金融円滑化管理全般を統括

## 第2 条件変更等の対応状況を適切に把握するための体制の概要

### 1. ご相談・お申込みの受付体制（平成21年12月より実施）

#### (1) 「金融円滑化ご相談窓口」の設置

営業店および住宅ローンプラザに「金融円滑化ご相談窓口」を設置しておりますので、お気軽にご相談いただけます。

#### (2) 「休日相談窓口」の設置

① 中小企業のお客さま向けには、3月および12月等の土曜日10時から17時まで、南四番町支店・金池支店・若浜町支店・みどり町支店・泉中央支店においてご相談をお受けいたします。なお、設置する月については、随時ニュースリリース等でお知らせします。

② 住宅関連ローンをご利用のお客さま向けには、毎週土曜日10時から17時まで、馬見ヶ崎支店・南四番町支店・金池支店・芳賀支店・若浜町支店・みどり町支店・泉中央支店の住宅ローンプラザにおいてご相談をお受けいたします。なお、南四番町支店および泉中央支店の住宅ローンプラザにつきましては、日曜日と同じ時間でご相談をお受けしております。

## 2. 金融円滑化営業店責任者の設置（平成 22 年 1 月 29 日）

名 称	担 当	役 割
金融円滑化営業店責任者	営業店長	営業店における金融円滑化に係る体制整備および実務全般の統括、状況把握のための適切な管理

## 3. ご相談・お申込み受付内容の適切な管理

ご相談・お申込み受付内容について適切に記録・保存をするとともに、迅速に対応するため回答までの進捗管理を徹底いたします。また、定期的に取り纏めた報告を金融円滑化会議および同委員会等に報告し、評価・改善を行います。

## 第 3 条件変更等に係る苦情相談を適切に行うための体制の概要

### 1. 苦情受付担当者の設置（平成 22 年 1 月 29 日）

苦情等のご相談窓口となる苦情受付担当者を各営業店に配置しております。また、本部におきましては、広報CSR戦略室兼お客さまサービス室が営業店と連携してお客さまの苦情等のご相談に対応いたします。

### 2. 苦情等のご相談専用フリーダイヤルの設置（平成 22 年 3 月 16 日）

本部への苦情等のご相談は、広報CSR戦略室兼お客さまサービス室（専用フリーダイヤル 0120-331-388）で平日の 9 時から 17 時にお受けいたします。

### 3. 苦情等のご相談受付内容の適切な管理

苦情相談の受付内容について適切に記録・保存するとともに、定期的に取り纏めた報告を金融円滑化会議・同委員会等に報告し、評価・改善を行います。

## 第 4 中小企業者の事業についての改善または再生のための支援を適切に行うための体制の概要

### 1. 経営改善計画策定のご支援

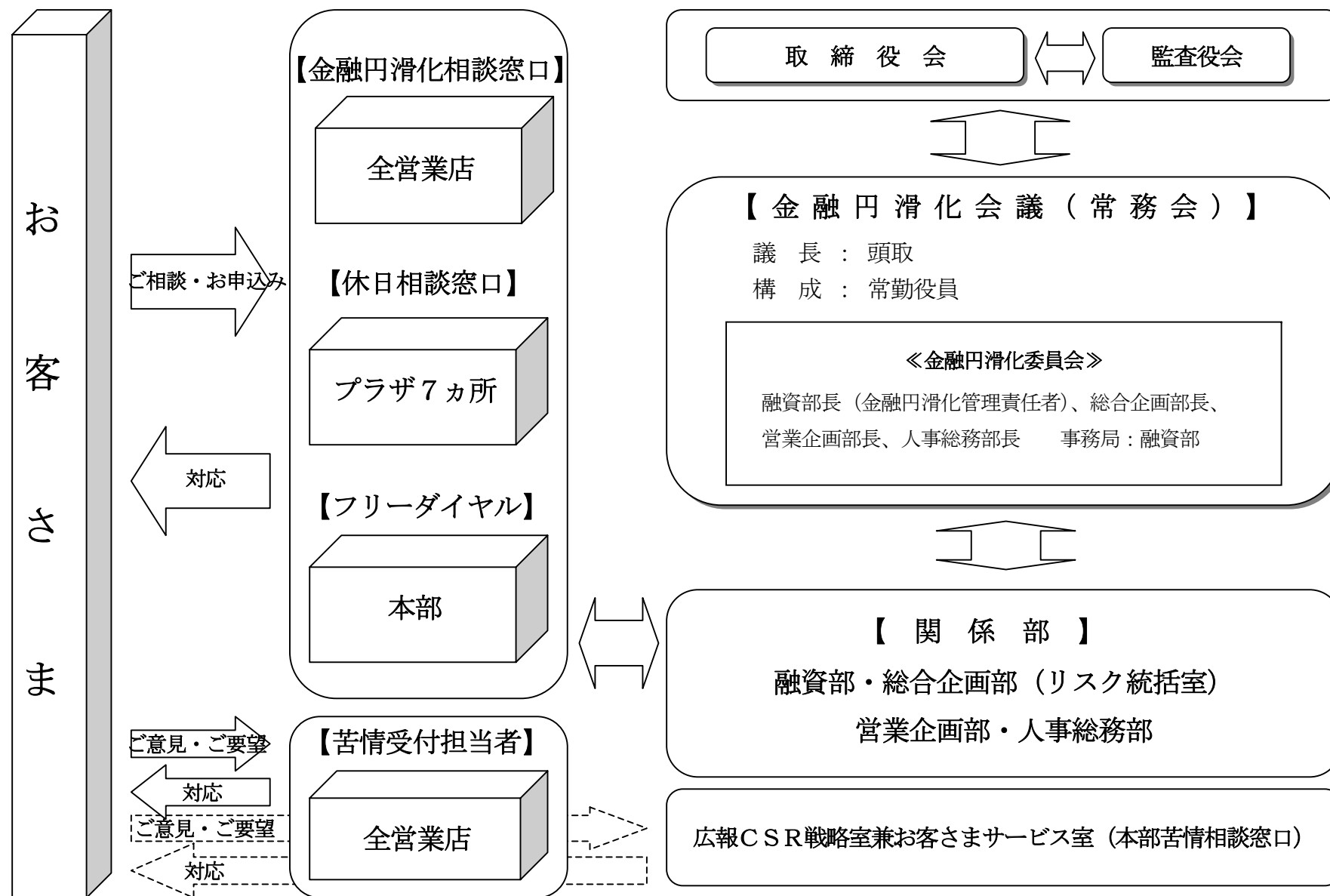
当行の経営改善に関する専門部署である融資部企業支援室を中心として各営業店がお客さまの経営改善計画の策定をご支援するほか、計画の見直し等の場合についても適切な助言等を行います。

### 2. 経営改善のご支援と連携

当行の経営改善に関する専門部署である融資部企業支援室を中心として各営業店がコンサルティング機能を発揮することでお客さまの経営改善のご支援を行うほか、必要に応じて外部専門家や他金融機関と連携して対応いたします。

以上

# 金融円滑化管理の体制



貸付条件の変更等の状況について  
(平成21年12月4日から平成27年3月末までの実績)

○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〕

(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27年 12月末	平成28年 3月末	平成28年 6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	8,047	8,486	8,913	9,356	9,853	10,324	10,694	11,186					
うち、実行に係る貸付債権の数	7,432	7,920	8,314	8,777	9,225	9,712	10,082	10,530					
うち、謝絶に係る貸付債権の数	206	208	222	224	228	240	246	251					
うち、審査中の貸付債権の数	102	50	66	39	77	45	39	75					
うち、取下げに係る貸付債権の数	307	308	311	316	323	327	327	330					

※「取下げ」とは、債務者の意思で申込みを撤回することをいいます。ただし、債務者の意思で申込みを撤回していない場合であっても、当該債務者が破産手続開始の決定、再生手続開始の決定、更生手続開始の決定、特別清算開始の命令又は外国倒産処理手続の承認の決定を受けた場合についても「取下げ」に含んでおります。

貸付条件の変更等の状況について  
(平成21年12月4日から平成27年3月末までの実績)

○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〕

(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27年 12月末	平成28年 3月末	平成28年 6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	1,039	1,063	1,074	1,089	1,115	1,131	1,143	1,154					
うち、実行に係る貸付債権の数	749	774	789	802	821	839	846	856					
うち、謝絶に係る貸付債権の数	107	107	108	108	112	112	112	113					
うち、審査中の貸付債権の数	12	9	3	5	7	5	5	4					
うち、取下げに係る貸付債権の数	171	173	174	174	175	175	180	181					

※「取下げ」とは、債務者の意思で申込みを撤回することをいいます。ただし、債務者の意思で申込みを撤回していない場合であっても、当該債務者が破産手続開始の決定、再生手続開始の決定、更生手続開始の決定、特別清算開始の命令又は外国倒産処理手続の承認の決定を受けた場合についても「取下げ」に含んでおります。