



◆ 中小企業等金融円滑化法を踏まえた対応措置等の概要について

- ・ 金融円滑化に関する基本方針  
別紙 1をご覧ください。
- ・ 金融円滑化に係る組織体制の概要  
別紙 2、3をご覧ください。
- ・ ご返済条件の変更等のお申込みに対する対応状況を適切に把握するための体制の概要  
別紙 4をご覧ください。
- ・ ご返済条件の変更等に係る苦情相談を適切に行うための体制の概要  
別紙 5をご覧ください。
- ・ 中小企業者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概要  
別紙 6をご覧ください。

**【金融円滑化に関する基本方針】**

東北銀行では、銀行業務の社会的責任に鑑み、お客さまへの円滑な資金供給を金融機関の最も重要な役割の一つであると位置付け、関係法令等に従い、次の基本方針により、その実現に向けた取り組みを行ないます。

1. 金融円滑化および関係法令等遵守に必要な態勢を整備し、適切なリスク管理態勢のもと迅速かつ積極的な金融仲介機能を発揮します。
2. お客さまの実態把握と資金使途・返済能力等の検討を十分に行い適切な審査判断をいたします。
3. お客さまの技術力や成長性、事業そのものの採算性や将来性を適切に見極めるための能力向上に努めます。
4. お客さまの要請に基づく、経営相談・経営指導および経営改善に関する支援を行うために、十分なコミュニケーションによる相互理解に努め、外部機関との連携を強化することで、適切かつ十分な支援に努めます。
5. お客さまからの新規融資や条件変更のお申込み等および謝絶の際の説明については、お客さまの知識、経験および財産の状況、これまでの取引関係等を踏まえ、適切かつ十分に対応します。
6. お客さまからの与信取引に関する問い合わせ、相談、要望および苦情等には、真摯な姿勢で適切かつ十分に対応するとともに、お客さまの視点に立った業務のあり方を検討し、継続的な改善に努めます。

以 上

### 【金融円滑化に係る組織体制の概要】

東北銀行では、金融円滑化の対応を適切に実施するため、次のとおり組織体制を整備しております。

#### 1. ご相談受付体制の整備

##### (1) 「金融円滑化相談窓口」の設置

最寄りの営業店でお気軽にご相談いただけるよう、全営業店に「金融円滑化相談窓口」を設置しております。

また、本部に、ご相談専用のフリーダイヤル「とうぎん金融円滑化相談ダイヤル」を以下のとおり開設しております。

東日本大震災により被害を受けられたお客様からのご相談にも対応しております。

設置時間	平日 午前9時～午後5時
フリーダイヤル	0120-516-150

##### (2) 「住宅ローンご返済休日相談窓口」の設置

住宅ローンご利用のお客さまを対象として、休日にご相談をお受けする「住宅ローンご返済休日相談窓口」をとうぎん夢プラザおよびときわ台支店に設置しております。

##### (3) 「被災者支援特別相談窓口」の設置

東日本大震災による被災者の方々を支援するため、各営業店（プラザ店、出張所、東京支店を除く全店）に「被災者支援特別相談窓口」を設置しております。

#### 2. 「金融円滑化管理委員会」の設置（平成22年1月22日設置）

頭取を委員長とし、「金融円滑化に関する基本方針」の実効性確保を図ることを目的とし設置しております。

#### 3. 本部ならびに営業店への責任者および担当者の配置

平成22年1月より、本部に金融円滑化管理グループを位置付けし、本部ならびに営業店に以下のとおり責任者および担当者を配置しております。

- (1) 金融円滑化の適切な対応を確保するため、融資統括部担当役員を金融円滑化管理の責任者とし、本部関係部署の部室長を金融円滑化管理の担当者として配置しております。

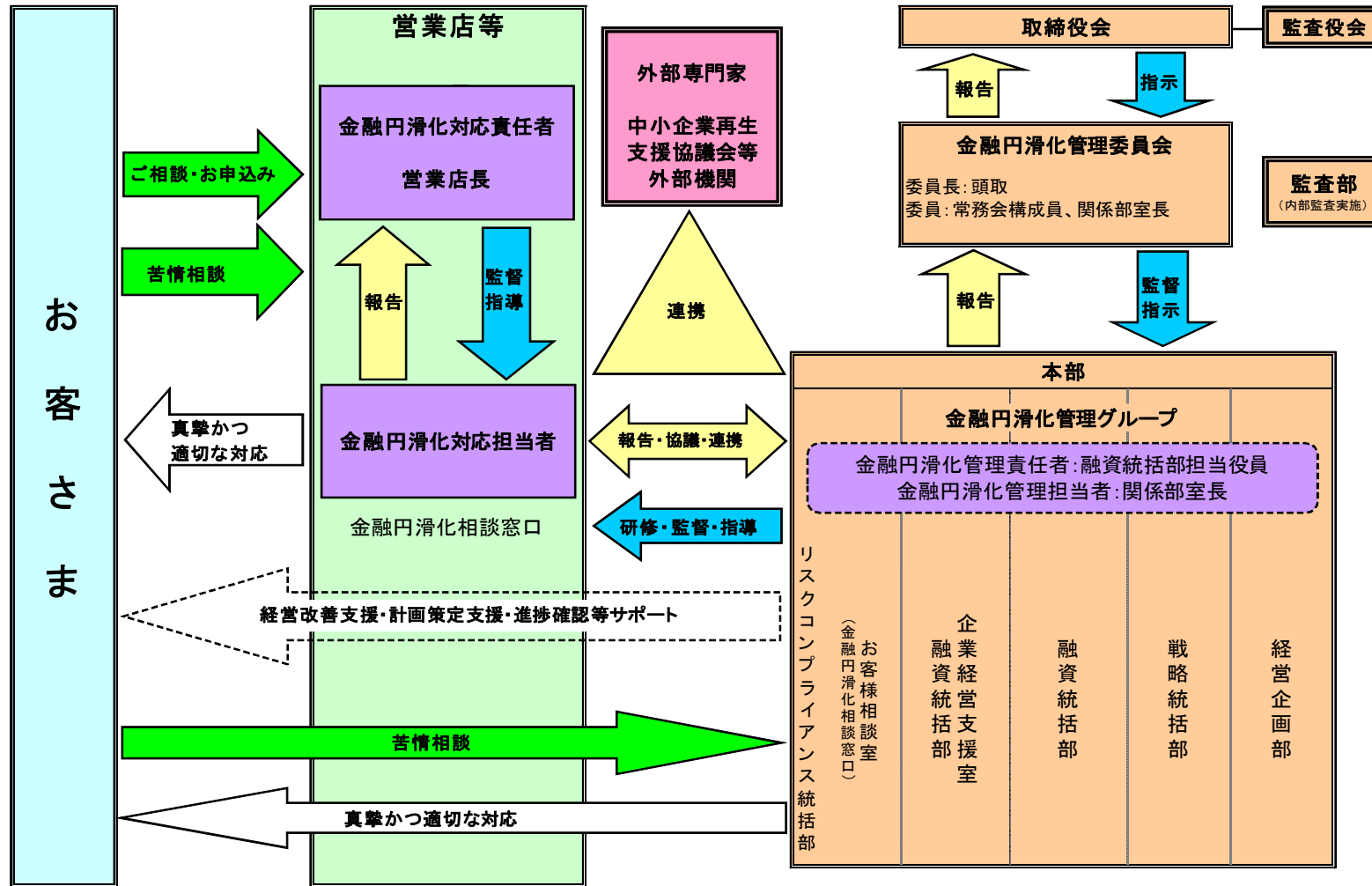
- (2) 金融円滑化の対応状況等を適切に把握し、お客さまに対するサポート体制の一層の強化に取り組むため、各営業店に金融円滑化対応責任者および担当者を配置しております。

区分	名称	責任者・担当者	役割
金融円滑化管理グループ (本部)	金融円滑化管理責任者	融資統括部 担当役員	金融円滑化管理全般の統括
	金融円滑化管理担当者	本部関係部室長	所管業務における金融円滑化対応状況の把握、改善・営業店指導等
営業店等 (注)	金融円滑化対応責任者	各営業店長	営業店等における金融円滑化対応状況の把握、担当者指導等
	金融円滑化対応担当者	各営業店等担当者	営業店等における金融円滑化対応の実施等

(注) 本店および各支店の他、出張所およびとうぎん夢プラザ等を含みます。

以 上

4. 金融円滑化組織体制概要図



以上

**【ご返済条件の変更等のお申込みに対する対応状況を適切に把握するための体制の概要】**

東北銀行では、ご返済条件の変更等のお申込みに対する対応状況を適切に把握するため、次のとおり体制を整備しております。

1. お客さまからご返済条件の変更等のお申込みがあった場合は、もれなく記録し、当該案件の進捗管理を行います。お申込みの受付においては、ご希望されるご返済条件の変更等の内容、お申込みに至る経緯、他の金融機関を含めたお借入れの状況等をお伺いします。
2. 各営業店等の担当者は、受け付けたご返済条件の変更等のお申込みおよびその検討の進捗状況について、適切に金融円滑化対応責任者に報告します。
3. 各営業店等の金融円滑化対応責任者は、ご返済条件の変更等のお申込みがもれなく記録され、当該案件の進捗管理が行なわれているかを点検します。
4. 各営業店等の金融円滑化対応責任者は、案件検討の進捗状況を点検し、検討が長期化することによりお客さまに迷惑がかからないよう、担当者を指導します。
5. 各営業店等の金融円滑化対応責任者は、定期的に、ご返済条件の変更等のお申込み、応諾、謝絶および検討の進捗状況を取りまとめ、金融円滑化管理グループに報告します。
6. 金融円滑化管理グループは、各営業店等からの報告を取りまとめ、必要に応じて、金融円滑化対応責任者を通じて営業店等を監督・指導するとともに、対応状況について定期的に金融円滑化管理委員会に報告します。
7. 金融円滑化管理委員会は、対応状況について検証のうえ、必要に応じて、金融円滑化管理グループに改善を指示するとともに、重要事項について取締役会に報告します。
8. 取締役会は報告の内容を検証し、必要に応じて、体制の見直し等を含め、金融円滑化管理委員会に指示する体制としております。

以上

**【ご返済条件の変更等に係る苦情相談を適切に行うための体制の概要】**

東北銀行では、ご返済条件の変更等に係る苦情相談を適切に行うため、次のとおり体制を整備しております。

1. 各営業店等に配置した「金融円滑化対応責任者」が、ご返済条件の変更等に係るお客さまからの苦情相談に対応しております。また、本部においては、リスクコンプライアンス統括部お客様相談室に「金融円滑化相談窓口」を設置し、ご返済条件の変更等に係るお客さまからの苦情相談に直接対応しております。
2. 各営業店等の担当者は、お客さまからご返済条件の変更等に係る苦情相談を受け付けた場合は、金融円滑化対応責任者を通じて、金融円滑化管理グループに報告します。
3. お申し出があった苦情・相談については、その内容を記録・保存しております。
4. 金融円滑化管理グループは、ご返済条件の変更等に係るお客さまからの苦情相談の状況について、苦情相談事案の分析等を行ない、定期的に金融円滑化管理委員会へ報告します。また、金融円滑化管理グループは、問題の解決や再発防止策の検討を行なうとともに、金融円滑化対応責任者を通じて営業店を監督・指導します。
5. 金融円滑化管理委員会は、再発防止策等が十分であるかを検証し、必要に応じて、金融円滑化管理グループに改善を指示するとともに、重要な事項について取締役会に報告します。
6. 取締役会は、必要に応じて、体制の見直し等を含め、金融円滑化管理委員会に指示する体制としております。

以 上

**【中小企業者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概要】**

東北銀行では、中小企業者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、次のとおり体制を整備しております。

1. 中小企業者のお客さまとリレーションシップを図り、財務内容の改善のみならず、中小企業のお客さまの経営の実態に則した経営改善計画の策定支援を行ってまいります。また、継続的に、中小企業のお客さまの経営改善計画の進捗状況を確認・検証し、経営改善計画の見直しを助言、支援するなど、当行のコンサルティング機能を発揮し、きめ細かな対応を行なってまいります。
2. 企業再生支援機構、事業再生ADR解決事業者、中小企業再生支援協議会などの外部機関と連携し、様々な再生手法の中から最適な再生手法を活用し、中小企業のお客さまの再生に取り組んでまいります。
3. 中小企業のお客さまの経営改善支援を行なうための専門的な組織である「融資統括部企業経営支援室」において、直接お客さまと面談させていただくとともに、経営改善支援に関する営業店の監督、指導を強化してまいります。
4. 金融円滑化管理グループは、活動状況を定期的に金融円滑化管理委員会に報告します。
5. 金融円滑化管理委員会は、活動状況を検証し、必要に応じて、金融円滑化管理グループに改善を指示するとともに、重要な事項について取締役会に報告します。
6. 取締役会は、必要に応じて、体制の見直し等を含め、金融円滑化管理委員会に指示する体制としております。
7. 経営改善相談に対応するための実践的な行内研修を行ない、お客さまからの相談に対応できるよう、行員の目利き能力の向上に努めてまいります。

以 上