

平成 28 年 5 月 13 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 28 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）

#### 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。

#### 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。

#### 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

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。

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。

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。

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。

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。

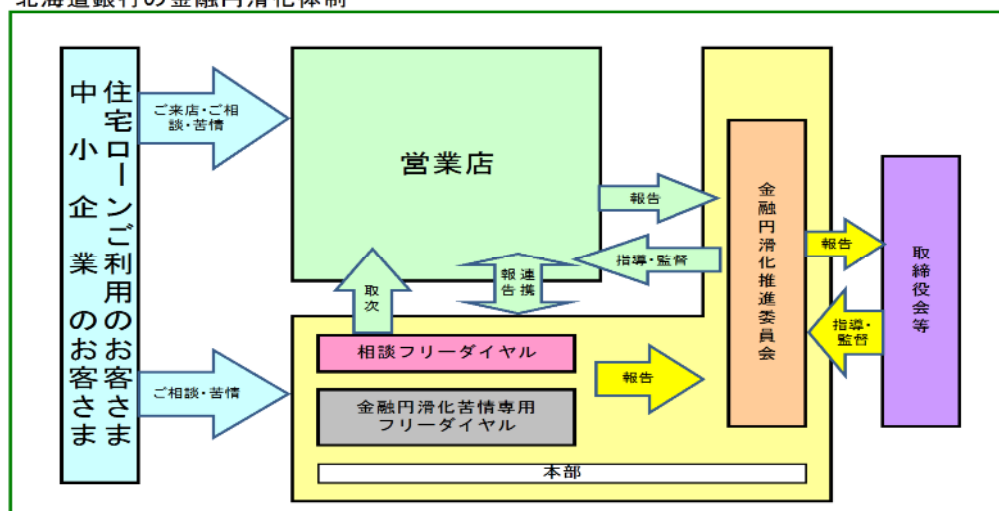
取締役会等は、苦情の対応・管理状況を監督し、関係部署に必要な指示・指導を行います。

## 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、経営指導の専門部署である「企業支援室」が、各営業店のお客様への支援対応を、必要に応じ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	北海道銀行個人融資部
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28年5月13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28年5月13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28年5月13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 28 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 6月末	平成22年 9月末	平成22年 12月末	平成23年 3月末	平成23年 6月末	平成23年 9月末	平成23年 12月末	平成24年 3月末	平成24年 6月末	平成24年 9月末	平成24年 12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	120,677	169,132	209,704	266,116	314,190	373,394	418,294	473,398	518,813	576,144	619,595
うち、実行に係る貸付債権の額	7,642	70,003	112,502	158,260	194,529	252,688	300,468	357,897	400,745	445,346	498,078	546,463	598,428
うち、謝絶に係る貸付債権の額 (注)	42	850	1,569	2,647	3,288	3,659	6,097	7,688	7,857	8,076	8,707	9,491	10,703
うち、審査中の貸付債権の額	16,452	8,248	5,376	5,329	8,787	6,200	3,817	3,891	5,639	15,906	7,023	14,897	4,503
うち、取下げに係る貸付債権の額	0	619	1,228	2,896	3,098	3,567	3,805	3,917	4,050	4,067	5,003	5,291	5,959

	平成25年 3月末	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
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額	672,732	723,995	783,211	824,457	868,391	916,581	966,073	1,000,052	1,044,046	1,088,228	1,131,865	1,163,445	1,196,617
うち、実行に係る貸付債権の額	640,637	694,568	760,355	801,353	847,489	892,501	942,194	974,855	1,020,483	1,062,609	1,105,172	1,135,726	1,168,945
うち、謝絶に係る貸付債権の額 (注)	10,887	11,259	11,656	12,285	12,865	12,881	14,070	14,271	14,486	14,653	15,333	16,476	16,989
うち、審査中の貸付債権の額	14,868	11,723	4,581	4,053	1,098	4,060	2,451	3,410	1,448	2,570	2,786	2,415	1,848
うち、取下げに係る貸付債権の額	6,338	6,444	6,617	6,764	6,937	7,138	7,355	7,514	7,628	8,395	8,573	8,825	8,834

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 6月末	平成22年 9月末	平成22年 12月末	平成23年 3月末	平成23年 6月末	平成23年 9月末	平成23年 12月末	平成24年 3月末	平成24年 6月末	平成24年 9月末	平成24年 12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	3,066	4,283	5,427	6,715	7,879	9,037	10,146	11,360	12,515	13,653	14,677
うち、実行に係る貸付債権の数	183	1,467	2,707	3,829	4,862	6,106	7,182	8,316	9,377	10,478	11,588	12,668	13,754
うち、謝絶に係る貸付債権の数 (注)	3	37	88	137	178	213	276	339	362	373	409	434	452
うち、審査中の貸付債権の数	255	295	195	193	240	219	225	175	187	285	273	293	191
うち、取下げに係る貸付債権の数	0	33	76	124	147	177	196	207	220	224	245	258	280

	平成25年 3月末	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
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数	15,810	17,111	18,228	19,080	19,964	20,923	21,942	22,820	23,623	24,585	25,594	26,344	27,058
うち、実行に係る貸付債権の数	14,745	15,859	17,279	18,089	19,020	19,888	20,866	21,683	22,545	23,459	24,431	25,131	25,857
うち、謝絶に係る貸付債権の数 (注)	461	474	488	495	525	527	583	591	599	609	621	658	673
うち、審査中の貸付債権の数	302	467	140	165	68	145	113	154	72	97	107	101	72
うち、取下げに係る貸付債権の数	302	311	321	331	351	363	380	392	407	420	435	454	456

(注) 謝絶673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543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 6月末	平成22年 9月末	平成22年 12月末	平成23年 3月末	平成23年 6月末	平成23年 9月末	平成23年 12月末	平成24年 3月末	平成24年 6月末	平成24年 9月末	平成24年 12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	8,359	10,424	12,610	15,047	16,847	18,654	19,958	21,803	23,535	24,912	26,077
うち、実行に係る貸付債権の額	5	1,085	4,528	6,657	8,514	10,496	12,094	13,401	14,522	15,677	16,997	17,964	18,910
うち、謝絶に係る貸付債権の額 (注)	0	113	280	500	509	576	714	865	1,144	1,288	1,535	1,788	1,945
うち、審査中の貸付債権の額	1,139	3,054	1,790	878	994	1,057	892	868	513	856	866	795	488
うち、取下げに係る貸付債権の額	0	923	1,759	2,388	2,591	2,916	3,145	3,519	3,778	3,981	4,135	4,364	4,732

	平成25年 3月末	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
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額	27,746	28,964	30,335	31,328	32,555	33,723	34,831	35,677	36,638	37,429	38,095	38,530	39,258
うち、実行に係る貸付債権の額	19,842	20,969	21,793	22,638	23,376	24,327	25,065	25,949	26,453	27,076	27,588	27,939	28,299
うち、謝絶に係る貸付債権の額 (注)	2,070	2,250	2,449	2,655	2,935	3,151	3,283	3,535	3,539	3,655	3,772	3,873	3,968
うち、審査中の貸付債権の額	914	612	827	590	709	624	644	351	519	413	305	205	444
うち、取下げに係る貸付債権の額	4,918	5,131	5,264	5,443	5,533	5,618	5,838	5,942	6,126	6,284	6,429	6,512	6,545

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 6月末	平成22年 9月末	平成22年 12月末	平成23年 3月末	平成23年 6月末	平成23年 9月末	平成23年 12月末	平成24年 3月末	平成24年 6月末	平成24年 9月末	平成24年 12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	687	870	1,038	1,244	1,392	1,542	1,650	1,798	1,928	2,038	2,136
うち、実行に係る貸付債権の数	1	93	368	547	695	856	985	1,099	1,198	1,297	1,395	1,476	1,559
うち、謝絶に係る貸付債権の数 (注)	0	8	20	35	36	41	54	65	84	94	114	128	141
うち、審査中の貸付債権の数	88	240	150	82	75	88	76	74	41	67	66	63	43
うち、取下げに係る貸付債権の数	0	76	149	206	232	259	277	304	327	340	353	371	393

	平成25年 3月末	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
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数	2,268	2,361	2,469	2,551	2,643	2,737	2,817	2,886	2,955	3,006	3,060	3,092	3,150
うち、実行に係る貸付債権の数	1,633	1,720	1,786	1,860	1,922	1,991	2,053	2,115	2,156	2,197	2,237	2,265	2,292
うち、謝絶に係る貸付債権の数 (注)	154	168	180	196	211	225	236	249	257	266	271	277	284
うち、審査中の貸付債権の数	69	44	64	43	48	53	46	31	38	27	23	15	36
うち、取下げに係る貸付債権の数	412	429	439	452	462	468	482	491	504	516	529	535	538

(注) 謝絶284件につきましては、4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。