

## 地域密着型金融への取組み

### 平成23年度の取組み状況

項目	債務者区分ランクアップ先数	ビジネスマッチング成約件数	中小企業向け貸出金残高
目標	30先(3年間累計)	年間100件	1,800億円(平成24年3月末)
平成23年度実績	30先	96件	1,807億円

### 平成24年度～26年度における地域密着型金融への取組み

当行は地域密着型金融を地域金融機関として恒久的に取組むべき課題であると認識し、中期経営計画においても、その考え方を踏まえて各種施策を策定しております。

平成24年度からスタートした中期経営計画「考動と開革24-26」では、「お客さま志向に徹した金融サービスの提供」「きめ細かいコンサルティング機能の発揮」「ふるさと価値の向上」という3つの基本方針のもと、急速なグローバル化や高齢化など地域社会が大きな変革期を迎えるなか、お客さまの課題解決や夢の実現に向けた最適なソリューションを提供することにより、「地域と共に新たな時代を切り拓く銀行」を目指してまいります。

### 地域密着型金融の具体的取組み

#### 1 顧客企業に対するコンサルティング機能の発揮

- (1) 創業・新事業支援
- (2) 成長段階における支援
- (3) 経営改善支援
- (4) 事業再生支援
- (5) 事業承継支援
- (6) 専門人材の育成

#### 3 地域やお客さまに対する積極的な情報発信

- (1) ディスクロージャー誌及びHPへの掲示
- (2) 地元会社説明会での説明

#### ● 計数目標

- ・債務者区分ランクアップ先数(3年間累計) 30先
- ・ビジネスマッチング情報の提供件数 年間 2,000件

#### 2 地域の面的再生への積極的な参画

- (1) 行政・関係機関等との連携による地域の活性化
- (2) 地域の成長産業や特定分野に対する支援
- (3) 地域の物産・観光PR活動の積極展開

## 金融円滑化基本方針

鳥取銀行は、鳥取県に本店を置く唯一の地方銀行として、「地域社会への貢献と健全経営」という経営の基本理念のもと、地域における金融円滑化を最も重要な社会的使命のひとつと位置づけ、これまでも各種の取組みを積極的に展開してまいりました。

今般、「中小企業者等に対する金融の円滑化を図るための臨時措置に関する法律」の施行を踏まえ、次の通り「金融円滑化基本方針」を制定し、地域経済への積極的な資金供給や中小企業者・住宅ローンをご利用のお客さまからの借入れ条件の変更等のご相談・お申込みに対する適切な対応、さらには、中小企業者の皆さまへの経営改善支援等、金融円滑化に向けた取組みを一層強化してまいります。

### 金融円滑化の取組み状況

期間：平成21年12月4日～平成24年3月31日	24年3月末(単位：件、百万円)			
	中小企業者		住宅資金借入者	
	件数	金額	件数	金額
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権	6,000	196,997	434	6,438
うち、実行に係る貸付債権	5,687	191,085	310	4,598
うち、謝絶に係る貸付債権	127	1,339	39	542
うち、審査中の貸付債権	90	2,675	13	214
うち、取下げに係る貸付債権	96	1,897	72	1,082

### 借入れ条件の変更等のお申込みへの対応状況を適切に把握するための体制について

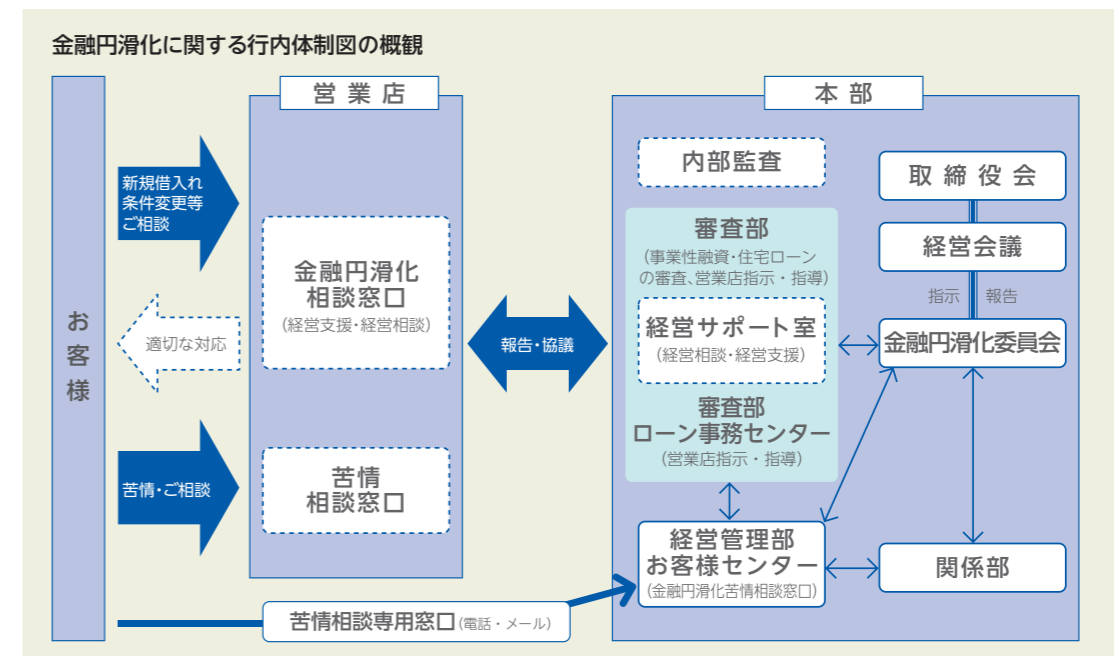
- お客さまからの新規借入れや借入れ条件の変更等のお申込みを承った場合、営業店是对応内容について必要なものは全て記録し管理すると同時に、本部へ報告を行なうほか、お申込みにお応え出来ない場合であっても説明の内容を記録し本部へ報告を行なう体制といたします。
- 営業店から報告を受けた内容について担当部および「金融円滑化委員会」は、適切な対応かどうか、不十分な対応がないかを検証し、改善すべき箇所があれば速やかに改善を指示し適切な管理を行なってまいります。なお、お客さまとの対応に関する記録については、5年間保存し、その後の検証が可能な体制といたします。
- お客さまからのご相談案件の進捗については、営業店はもちろん、本部も進捗状況の確認を行ない、万が一相談案件が滞っていると判断される状況が確認された場合は、営業店へ迅速な対応を指示するなど、組織一体となって適切な管理を行なってまいります。

### 借入れ条件の変更等のお申込みへの対応状況に係る苦情相談を適切に行なうための体制について

- 営業店へ「金融円滑化苦情相談担当者」を配置し、お客さまからの苦情相談を承るほか、本部への直接の苦情相談窓口として、経営管理部お客様センターに「金融円滑化苦情相談窓口」の設置、ならびに当行ホームページから電子メールでの受付体制を整備し、お客さまからの苦情相談を真摯に受けとめ、適切かつ十分な対応を行なってまいります。
- 苦情相談については営業店・関係部が一体となってお客さまの対応を行なうとともに、経営管理部はお客さまからの苦情内容を検証し、速やかに経営陣へ報告を行ない、経営陣は必要に応じて再発防止策を検討する体制を整備し、苦情対応の適切性を確保いたします。

### 中小企業者の事業についての経営改善・再生支援を適切に行なうための体制について

- 借入れ条件の変更等に伴う経営改善計画の策定時、また、借入れ条件の変更等の措置後についても、お客さまとの接点・信頼関係をより強固にするとともに、営業店・「審査部経営サポート室」の連携により経営改善支援機能を発揮し、継続的に中小企業者のお客さまの経営改善計画の進捗状況を確認・検証し、適切な助言・支援を行なうなど、経営相談・経営指導等を適切に行なってまいります。
- 必要に応じて、外部専門家(経営コンサルタント・会計士等)と連携し、経営改善計画策定にかかる支援を行なうとともに、中小企業再生支援協議会等の外部機関の活用による事業再生支援に取組みます。
- お客さまの経営実態をきめ細かく把握したうえで、将来性や成長性、技術力等を適切に見極め助言・支援が出来るように、営業店ならびに本部の行員に対して、研修を積極的に実施し、目利き能力の向上を図ってまいります。



金融円滑化苦情相談窓口  
専門ダイヤル

0120-866-230

受付時間 平日 9:00～17:00  
(土・日・祝日・銀行休業日を除く)