

金融の円滑化を図るための体制および対応状況を適切に把握するための体制

北日本銀行では、次の通りの体制を整備し、金融円滑化に適切に取り組んでまいります。

1. 相談窓口

(1) 相談窓口の設置

お客様に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」と「住宅ローンご返済相談窓口」を設置しております。

(2) 休日相談窓口の設置

平日、ご来店出来ないお客様のために、盛岡南ローン・ほけんプラザにて「金融円滑化」「住宅ローンご返済」の休日相談窓口を設置しております。

営業時間 土・日曜 9:00～17:00（祝日、振替休日、12月31日から1月3日を除く）

(3) 専用フリーダイヤルの設置

忙しくて来店できないお客様のために、相談専用フリーダイヤルを設置しております。

事業性資金専用	電話番号 0120-333-061	平日 9:00～17:00
住宅ローンおよび 各種ローン	電話番号 0120-710-968	平日 10:00～18:00 土・日曜 9:00～17:00
住宅ローン専用	電話番号 0120-601-235	平日 9:00～17:00

2. 責任者および担当者の配置

金融円滑化を推進するため審査部を統括部署とし、審査部担当役員が統括責任者、審査部部长が責任者となり対応いたします。配置内容は以下の通りです。

名称	責任者	役割
金融円滑化管理統括責任者	審査部担当役員	金融円滑化管理全般の統括
金融円滑化管理責任者	審査部部长	金融円滑化管理の整備・確立
金融円滑化管理副責任者	営業統括部部长	金融円滑化管理の整備・確立
金融円滑化責任者	営業店長	営業店における融資相談および苦情相談の統括
金融円滑化相談窓口担当者	営業店の審査管理担当役席者	営業店における融資相談および苦情相談の窓口担当

3. 借入れ条件の変更等のお申込みの管理

(1) 各営業店では、借入れ条件の変更等のお申込みについて、受付からの対応についての交渉経過を適切に記録・保存いたします。

(2) 金融円滑化責任者は、不適切な対応はないか管理し、指導いたします。

(3) 各営業店は、お申込み案件の進捗状況および交渉経過や対応の状況等について、定期的に統括

部署への報告を行います。統括部署は、不適切な対応がないか管理し、不適切な対応があった場合は改善に努めます。

- (4) 金融円滑化管理責任者は、金融円滑化の対応状況について定期的に経営への報告を行い、また適時、取締役会への報告を行います。取締役会は、対応状況の適切性を検証のうえ、必要に応じ方針の見直しを行います。

以上