

## 中小企業の経営支援に関する取組み方針

### ■ 中小企業の経営の改善に関する取組み

当行は、従来から地域金融の円滑化を図ることが社会的責任を果たすうえで最も重要な役割と捉え、「金融円滑化の取組みに関する方針」を定め、中小企業のお客さまの経営支援の強化に積極的に対応しております。

平成25年3月末をもって「中小企業金融円滑化法」は期限到来となりましたが、当行における「金融円滑化の取組みに関する方針」は何ら変わることなく、今後も、お客様へ適切かつ十分なコンサルティング機能を発揮し、お客様の立場に立った経営支援に取り組んでまいります。

### ■ 地域の活性化のための取組み

当行は、資金供給者としての役割にとどまらず、中小企業のお客さまのライフステージから生じる様々なニーズに対して、お客様目線に立った最適なサービスを提供する「総合金融サービス業」への進化を目指し取り組んでおります。中小企業のお客さまとの日常的・継続的なリレーションに基づき得られた経営相談・経営課題に対し、ライフステージに応じた最適なソリューションを提供することで、地域経済の活性化、地域との共栄、地域社会づくりに貢献してまいります。

#### (1) 取引先のライフステージに応じたコンサルティング機能の発揮

当行は、中小企業のお客さまに対して、グループ内のシンクタンクや中央・アジアとの強力なパイプを最大限に活かし、ライフステージの各段階に応じた総合金融サービスを提供する「企業まるごとサポート」を展開しております。



- グループ内シンクタンクの機能拡充などグループ総合力を高めるとともに、中央の行政・機関とのパイプを活用し、付加価値創造型のコンサルティング機能を発揮します。
- 海外駐在員事務所や海外現地金融機関等の海外ネットワークを活用し、地元企業のアジア進出等を支援します。
- 最先端の商品・サービスの提供により、地元企業の為替リスクヘッジニーズにお応えします。
- 資金供給にとどまらず、多様なコンサルティングニーズにお応えします。
- 地元企業の成長分野への新規参入を側面から支援するほか、高齢化の進展により地元企業が直面する事業承継等を積極的に支援します。
- 本部で培われたソリューションや国際ビジネスのノウハウを、研修やセミナー等によって営業店に移植するなど、人財の育成に努めます。

## (2) 地域の面的再生への積極的な参画

取引先や関係機関との接触を通じて得られた地域の情報を集積・分析し、今後成長が期待される分野の育成に努めるほか、最先端のビジネス情報の提供、ビジネスマッチング支援など、地域経済の発展に貢献します。また、当行及び各界トップによる質の高い講演会や金融知識の普及活動などに取り組みます。

- 産官学連携の取組みにより「学」の優れた技術・ノウハウ等を地場産業の発展に取り込みます。
- グループ内シンクタンクも活用し、地元企業のビジネスに役立つ情報提供や商談会の開催やビジネスマッチングによる販路拡大支援など、地元企業の支援を通じて、地域経済の発展に貢献します。
- 環境配慮を促す金融商品・サービスの提供や環境に関する情報提供、当行自身も環境に配慮した業務運営を実践することにより、社会活動や経済活動における環境配慮の促進、地元企業の環境ビジネスの育成に努めます。
- 当行及び各界トップによる質の高い講演会や金融知識の普及活動など、地域社会と次世代を担う青少年への知的貢献を継続します。
- 地元に根付く歴史・文化活動は地方銀行のインフラの一部と位置付け、当行の特長である歴史・文化活動への取組みを継続します。

## (3) 積極的な情報発信

地域密着型金融の目標や取組みを積極的に、かつ、分かりやすく情報発信し、お客さまの理解を深め地域における評価を確立し、顧客基盤の維持・拡大に努めます。

- 定例的（年に一度）に地域密着型金融への取組み実績を取り纏め、ホームページで公表します。
- 個別の取組みについても、ニュースリリースやディスクロージャー誌等で積極的に公表します。

## 中小企業の経営支援に関する態勢整備の状況

### (1) 金融円滑化に関する対応状況を適切に把握するための体制の概要

#### ① ご相談・お申込み受付窓口の体制について

最寄りの窓口でお気軽にご相談いただけるよう、すべての営業店のご融資窓口およびビジネスサポートセンター等においてご相談・お申込を承ります。

#### 中小企業のお客さま

- すべての営業店ご融資窓口
- ビジネスサポートセンターのご融資窓口

#### ② 金融円滑化に関する責任者の配置について

金融円滑化に関する状況を適切に把握するため、上記窓口の営業店長を「金融円滑化相談責任者」とし、金融円滑化に関するお客さまからのご相談・お申込みに対応するとともに、その内容の把握や進捗管理に努めます。

#### ③ 「金融円滑化管理委員会」（委員長：頭取）の設置について

金融円滑化の推進を図る観点から、金融円滑化に関する当行の取組状況を審議する機関として「金融円滑化管理委員会」を設置します。「金融円滑化管理委員会」は、行内の金融円滑化に係る取組状況について報告を受け、必要な改善策等の協議・指示を行うとともに、適時、取締役会等へ報告を行います。

#### ④ 金融円滑化に関する案件の適切な管理について

- お客さまよりお借入れ条件の変更等のご相談・お申込みがあった場合には、その内容をもれなく記録し、適切に保存いたします。
- 営業店が受け付けたお借入れ条件の変更等のご相談・お申込みの内容や進捗状況は、「金融円滑化相談責任者」が適切に管理いたします。
- 「金融円滑化管理委員会」は、適時、行内の金融円滑化に係る取組状況について報告を受け、必要な改善策の協議を行うとともに、取締役会等に報告いたします。
- 取締役会等は、金融円滑化管理の状況に関する報告・調査結果等を踏まえ、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」を通じて改善を指示いたします。

### (2) 金融円滑化に関する苦情相談に適切に対応するための体制の概要

- すべての営業店において、新たにお借入れおよびお借入れ条件の変更等のご相談・お申込みに関する苦情等を承ります。
- すべての営業店に配置した「金融円滑化相談責任者」が、新たにお借入れおよびお借入れ条件の変更等に関するお客さまからの苦情等に対応してまいります。
- 本部においてはお客様サービス室内に「金融円滑化苦情相談窓口」を設置し、お客さまからの苦情等に直接対応いたします。
- 苦情等をお受けした場合には、その内容をもれなく記録し、適切に保存いたします。
- 「金融円滑化管理委員会」は、金融円滑化に関する苦情等について報告を受け、適切な分析・評価や再発防止策の協議を行うとともに、取締役会等に報告いたします。
- 取締役会等は再発防止策等が十分であるかを検証し、適時「金融円滑化管理委員会」を通じて改善を指示いたします。

#### 金融円滑化に関する苦情相談電話窓口

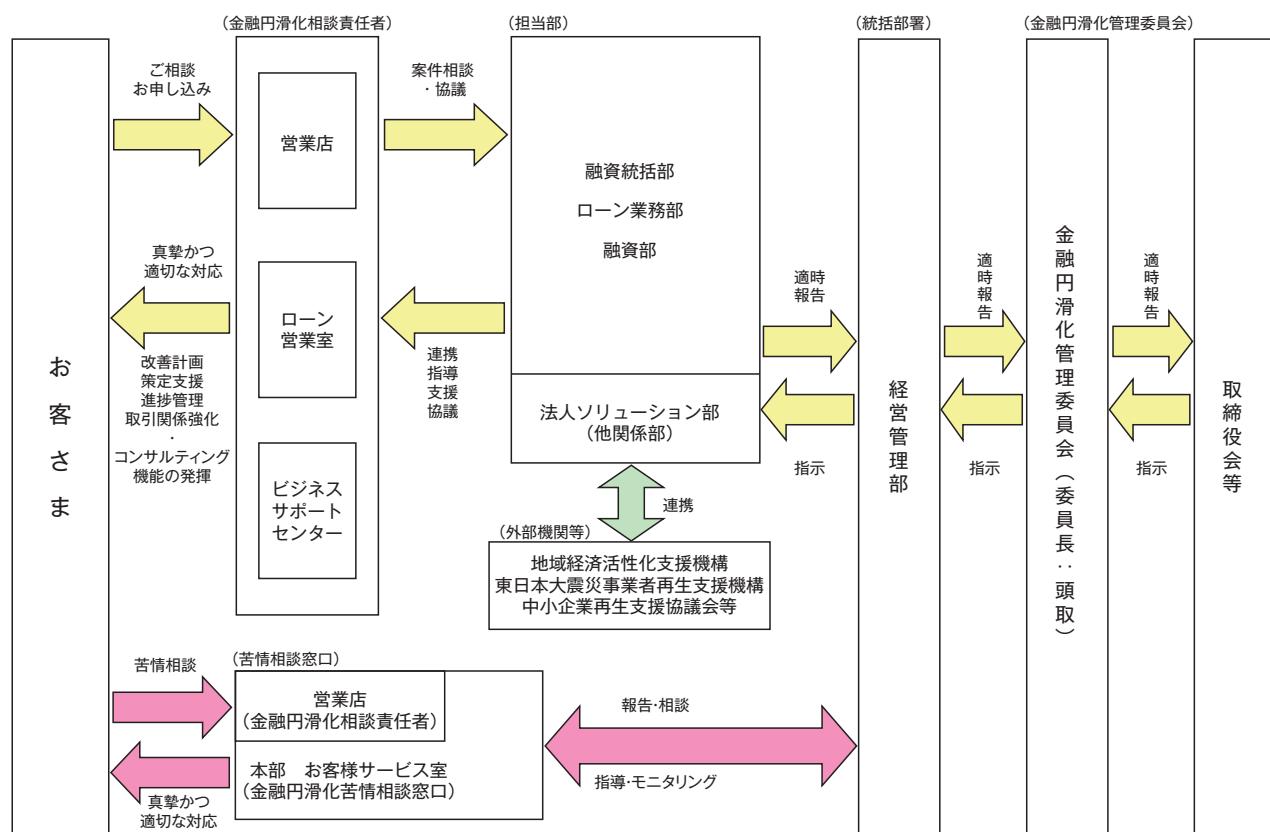
**フリーダイヤル：0120-771-305**

**受付時間：平日9：00～17：00（銀行窓口休業日を除く）**

### (3) 中小企業のお客さまの事業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

- 中小企業のお客さまとのこれまでのお取引関係を重視し、継続的な訪問等を通じて、お客さまの実態に則した経営相談にお応えするとともに、経営改善に向けた取組みに対する積極的な支援を行ってまいります。
- 中小企業のお客さまからご依頼がある場合には、事業に関する改善計画等の策定を支援するとともに、改善計画等を策定した場合には、定期的にその進捗状況を確認、検証し、必要に応じて改善計画の見直しを助言、支援するよう努めます。
- 融資部及び法人ソリューション部は、外部機関（経営コンサルタント、公認会計士等）と連携し、改善計画等の策定を支援するとともに、中小企業再生支援協議会等のさまざまな再生手法を活用してお客さまの事業再生支援に取り組みます。

《金融円滑化管理体制図》



## 中小企業の経営支援に関する取組み状況

### 創業・新規事業開拓の支援

創業、新規事業開拓を目指すお客さまに対しては、融資や企業育成ファンドへの出資等を通じて事業立ち上げ時の資金需要やコンサルティングニーズに対応したほか、補助金や制度融資の紹介など情報面での支援や、公的金融機関、地方公共団体など、外部機関との連携による新たな技術の製品化・商品化の支援などを行いました。

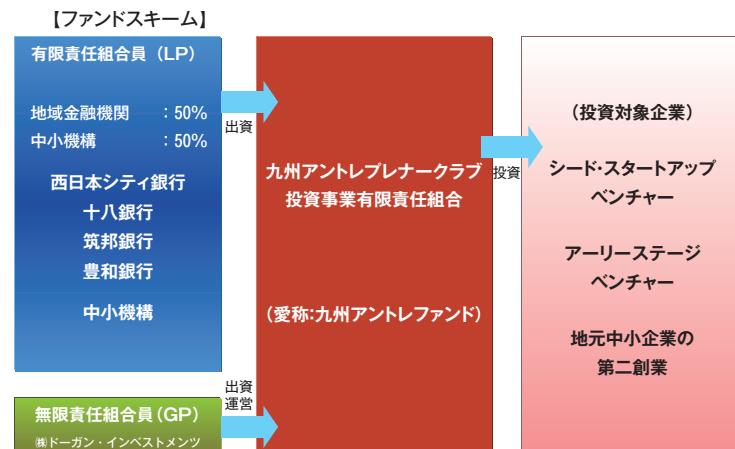
平成25年度の創業・新事業支援融資の実績は52件4,393百万円、企業育成ファンドへの出資のうち、当行組成ファンドは2件347百万円、外部組織組成ファンドは3件171百万円です。

#### ■ 創業・第二創業に対する資金支援の拡充事例

当行は、従来からマザーファンドを通じて「チャレンジ九州・中小企業がんばれ投資事業有限責任組合」（出資総額10億円、うち当行3.5億円出資）へ出資を行い、創業期・発展期のベンチャー企業や地元中小企業の第二創業の支援を行ってまいりました。

このファンドの運用期限が到来するにあたり、引き続き地場産業の育成に貢献していくためには、後継ファンドが必要であるとの判断に至り、平成24年9月に地場の投資運営会社が設立した「九州アントレプレナークラブ投資事業有限責任組合」（出資総額11億円）に対し、中小企業基盤整備機構、九州内地銀5行（当行3.5億円）による出資を決定しました。投資対象企業に対しては、ファンド出資による「財務の安定（自己資本の充実）」と同時に、ファンド運営会社のきめ細かいハンズオン支援による「経営の安定」が図られるため、銀行本体による今後の資金支援を円滑に行うことが可能となります。

当行は、本ファンドへの出資を通じ、新商品の開発や新規事業展開もしくは第二創業にチャレンジする中小企業を支援し、地場産業の育成・発展に努めてまいります。

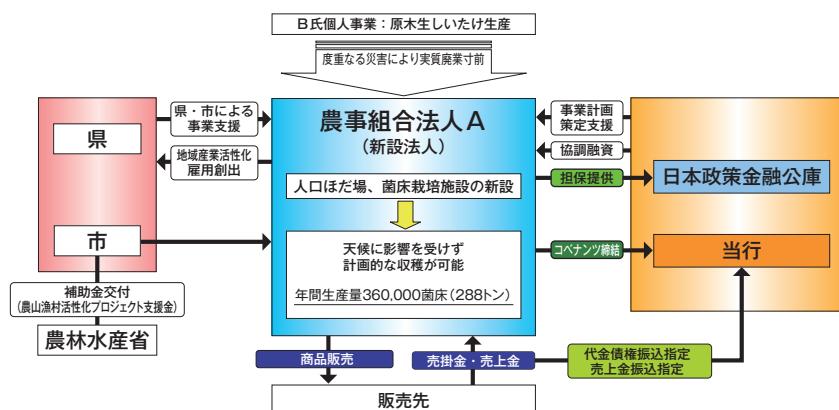


#### ■ 農林水産省の補助金を活用した創業支援事例

農事組合法人Aの代表理事であるB氏は、過去30年にわたり個人で原木生しいたけを生産していましたが、度重なる豪雨や降灰等の自然災害により実質廃業寸前となっていました。しかしながら、地域産業の復興・雇用創出を図るために事業の再開が必要と考え、新たに農事組合法人Aを立ち上げ、農林水産省の補助金事業（農山漁村活性化プロジェクト支援交付金事業）を活用し、天候の影響を受けず、計画的な収穫が可能な大型菌床栽培施設を新設することとしました。しかし、新規事業を開始するにあたり、補助金のみでは不足することから、金融機関への融資相談を行っていました。

当行は同社のビジネスモデルを分析した結果、生産品の9割以上が商社を通じて大手流通業者のPB商品として販売される計

#### 農林水産省の補助金事業を活用した創業支援の取組み

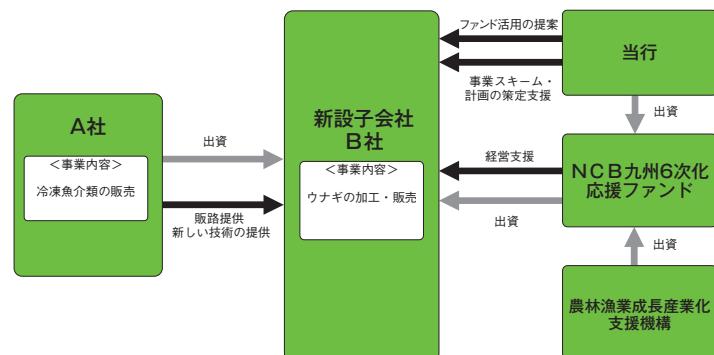


画で、販路が十分確保されていることを確認しました。そこで、事業計画を策定する上で、日本政策金融公庫と連携し、売上高▲10%のストレスをかけた場合でも借入金の償還が可能であると判断しました。また、補助金事業の概要を確認したところ、取得設備への抵当権設定が不可能でしたが、代金債権振込指定、コベナンツ締結、生産施設に係る損害保険に対する質権設定、売上金振込指定を行うことで、保全強化・管理徹底が図られると判断しました。また、本件は県・市の支援を受けた地域活性化に資する事業であることから、日本政策金融公庫と協調の上、融資を実行しました。

その結果、農事法人組合Aはこの大型菌床栽培施設の建設により、天候の影響を受けず、年間生産量360,000菌床（288トン）の収穫を計画的に見込むことが可能となりました。また、新たな農業法人を立ち上げることで、衰退していた地場じいたけ産業の活性化と雇用創出が見込まれ、地域社会に対する貢献度を高めることができました。

### ■ ファンドを活用した第二創業支援事例

冷凍魚介類の開発・製造・輸入・販売を営んでいるA社は、主力商品の製造過程で発生する大量の残渣を有料で廃棄していました。そこで、今後の主力事業として、残渣の有効活用を行うことができる養殖事業を検討した結果、付加価値のある商品化に成功しました。さらに、新商品は品質・生産効率での強みなどから、大手流通・小売業からの引き合いが多く、事業の急拡大が見込める状況になりました。



その新事業を拡大させるためには、事業計画の策定及び大規模な設備投資が必要であったため、当行と農林漁業成長産業化支援機構とが共同で設立した『NCB九州6次化応援ファンド』を活用した事業支援を提案しました。そして、当行提案が採用となったため、当行は事業スキーム・事業計画の策定支援・検証や事業リスクの分析等を行い、新事業を行う新設会社B社への出資を決定し、第二創業支援を行いました。

この結果、B社は事業計画の精緻化が図れたとともに、ファンドからの出資と当行からの融資により設備資金の円滑な調達を行うことができ、今後の安定的な事業展開が見込めることとなりました。

### 成長段階における支援

事業のさらなる成長を目指すお客様に対しては、地方公共団体や他の金融機関等との共催による国内商談会の開催や上海・香港など国外での商談会の開催等によるビジネスマッチング、海外金融機関や外部専門家等との連携による海外進出支援、コンサルティングに基づく成長阻害要因の特定とその課題解決提案等により、販路拡大や新たな事業展開等へのサポートを行いました。

平成25年度中のビジネスマッチング成約件数は768件、海外進出支援および海外ビジネス支援の取組み先数は230先です。

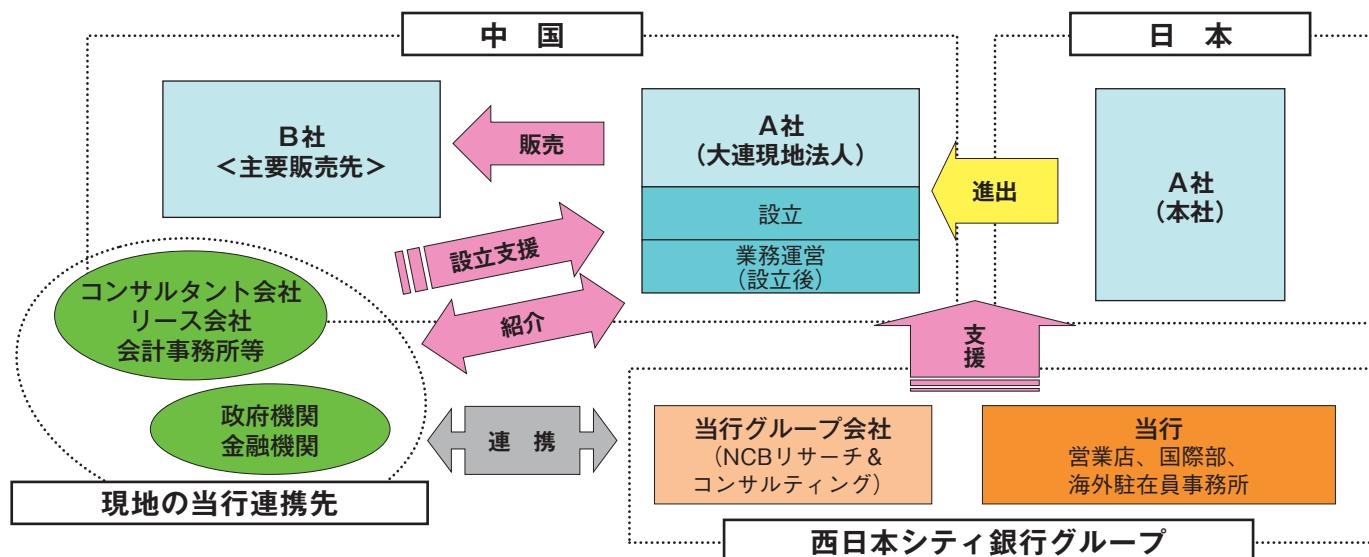
### ■ 海外ビジネス支援への取組み

A社は、主要販売先であるB社が大連市に工場を設立するという情報を入手し、A社も大連市での工場設立準備に着手しました。そこで、当行はA社に対し、当行の海外拠点（上海駐在員事務所）を通じて現地のコンサル、日系大手リース会社、会計事務所等を利用して工場設立に伴う手続きをバックアップしました。加えて、設立予定地の政府機関（大連市対外経済貿易合作局）、当行が業務提携している現地の大手銀行への紹介を通じ、工場設立後の運営業務や現地販売先・調達先の紹介も含めて継続的にサポートしました。また、当行グループ会社のNCBリサーチ＆コンサルティングの海外ビジネス支援の専門部署「国際コンサル室」が、提携コンサルと協働で海外赴任者向け研修プログラムや海外勤務規定の整備についてアドバイスを行い、A社本社による海外拠点の管理機能強化に寄与しました。

その結果、日本においては当行およびNCBリサーチ＆コンサルティング、現地においては当行の海外拠点、現地のコンサル、提携大手銀行、政府機関等の支援により、通常2年を要するといわれる現地での工場設立を約半年で設立することができ、A社は主要販売先B社の工場設立・稼動に伴って発生する工作機械部品の販売機会をうまく捉え、タイムリーに製品を納入することでB社の期待に応えることができました。また、主要販売先だけでなく、大連市を含む中国東北地域に集積する他の工作機械メーカーのニーズにも素早く対応できる態勢を構築できました。

#### 海外拠点及びグループ会社を活用した海外進出支援

当行グループが連携し、海外現地法人の工場設立だけでなく、日本本社の適切な現地法人管理体制の構築までトータルにサポートした事例



#### 経営改善・事業再生・業種転換等の支援

経営改善、事業再生等が必要なお客さまに対しては、中小企業金融円滑化法の精神に基づき、企業再生支援機構や中小企業再生支援協議会、整理回収機構等の外部機関とも連携しながら、経営再建計画策定支援や貸付条件の変更等の対応を行ったほか、抜本的な支援策として、デット・エクイティ・スワップ (DES) (注1) やデット・デット・スワップ (DDS) (注2) など、新たな支援スキームの活用も視野に入れた検討を行いました。平成25年度中の中小企業再生支援協議会への相談持ち込み件数は15件、再生計画策定数は18件です。

また、不動産担保や個人保証に過度に依存しない融資として、動産・債権担保融資 (ABL) (注3) にも積極的に取り組みました。さらに、銀行およびそのグループ会社を含む民間の投資会社等が組成する企業再生ファンド(注4)への出資を通じ、再生に取り組むお客様の支援を行いました。平成25年度中の企業再生ファンドへの出資件数は4件、出資金額は1,239百万円です。

事業承継をお客さまに対しては、事業承継において課題となる経営権の集約や自社株の移転等に関するコンサルティング実施等の相続対策支援、企業・事業部門の譲渡を望まれる場合のM&Aマッチング支援等を行いました。平成25年度中に458件の事業承継等相談を受付、支援を実施しています。

(注1) 債務の圧縮のため、既存の貸出債権の一部を当該取引先に対する株式に振り替えること。

(注2) 既存の貸出債権を他の債権よりも弁済順位が劣後する債権（劣後ローン）に変更すること。劣後ローンのうち一定の要件を満たすものは「資本的劣後ローン」（資本性借入金）と呼ばれ、銀行の自己査定上、資本とみなされるため、債務者にとっては新規融資を受けやすくなる等のメリットがあります。

(注3) 借り手の事業活動そのものに着目し、商品在庫、原材料、機械設備等の動産や売掛債権を担保に資金を貸し出す仕組み。

(注4) 過剰債務に陥った企業の立て直しを目的に、投資家から資金を集め、再生ビジネスに関与するファンドのこと。

経営改善支援取組み先のうち債務者区分がランクアップした先、再生計画を策定した先

(平成25年度中)

期初債務者数	経営改善支援取組み先	うち期末に債務者区分がランクアップした先		うち再生計画を策定した先	
		先数	ランクアップ率	先数	策定率
45,546先	828先	56先	6.8%	34先	4.1%

貸付条件の変更の申込みを受けた債権

(平成21年12月4日からの累積件数・金額)

		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
中小企業者	債権数	21,910件	23,185件	24,451件	25,644件	26,846件
	債権額	7,100億円	7,503億円	7,915億円	8,363億円	8,810億円
住宅ローン 借入者	債権数	2,115件	2,204件	2,265件	2,329件	2,399件
	債権額	282億円	294億円	302億円	311億円	321億円

ABLの実績

(平成25年度末)

	動産・債権譲渡担保融資	うち売掛債権担保融資		うち動産担保融資	
		融資残高・枠設定先数	39件	融資残高	27件
		融資残高	36.2億円	融資残高	5.6億円
		融資枠設定額	51.0億円	融資枠設定額	45.0億円

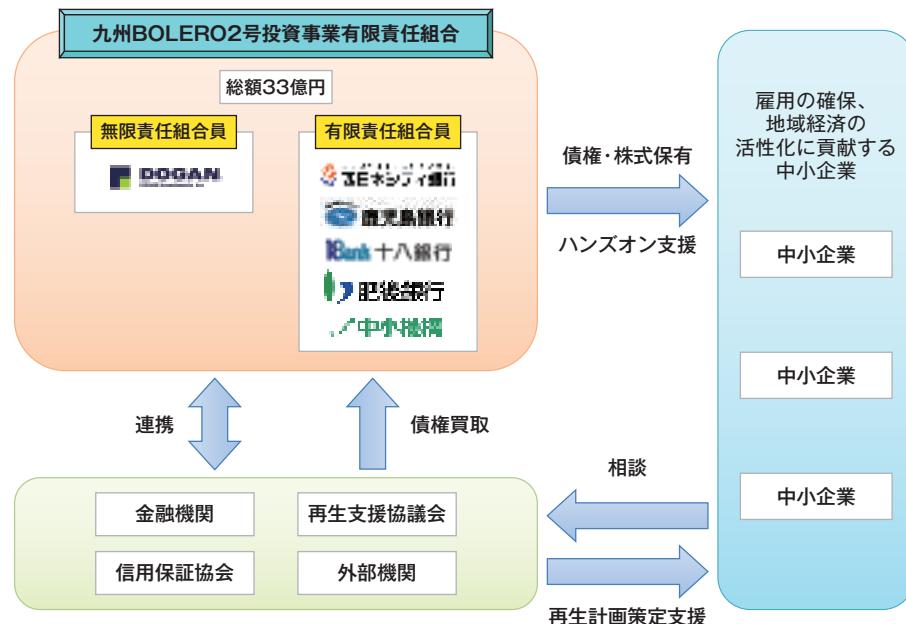
## ■ 事業再生ファンドへの出資事例

株式会社ドーガン・インベストメント（代表取締役 森 大介、以下「DI」）が平成25年9月4日に設立した「九州BOLERO2号投資事業有限責任組合」（愛称：「九州BOLERO2号ファンド」）への出資を行いました。

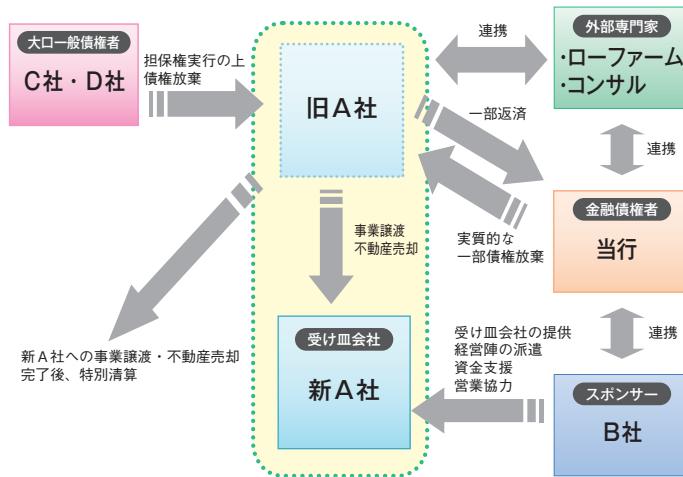
本ファンドは、平成20年6月に組成した「九州BOLERO投資事業有限責任組合」の後継ファンドで、経営改善・事業再生に取り組む中小企業を支援するために設立され、当行のほか、九州の地元銀行3行（株式会社鹿児島銀行、株式会社十八銀行、株式会社肥後銀行）と独立行政法人中小企業基盤整備機構（以下、「中小機構」）を有限責任組合員とし、DIが無限責任組合員となってファンドの運営・管理を行う再生ファンドで、ファンド総額は33億円です。

当行は、この出資を通じて、地場企業の経営改善・事業再生および組織再編を積極的に支援してまいります。

### 【ファンドスキーム】



## ■ 特別清算を活用したスポンサースキームによるお取引先の事業再生支援



海産物加工品の製造業を営んでいたA社は、海外に生産拠点を新設したものの、国内産を志向する消費者に受け入れられず撤退。多額の損失が発生したことにより、国内市場の縮小による業界内競合の激化、原材料価格の高騰等が続いたことにより過剰債務・大幅債務超過状態に陥り、事業継続の為には、抜本的な再建スキームの構築が不可欠な状況となっていました。

そこで、A社と当行はA社の主要取引先である業界大手企業B社を交え、弁護士、大手コンサル等外部専門家を活用して抜本的な再建スキームを検討した結果、B社によるスポンサー支援の下での第二会社方式による事業譲渡・特別清算を行うこととしました。

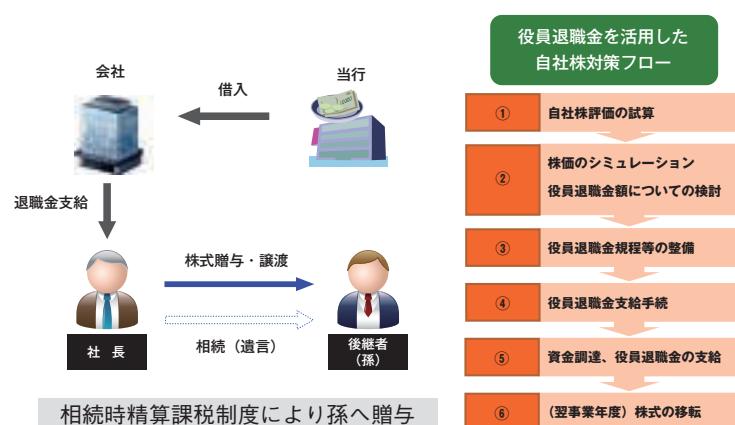
具体的には、B社が受け皿となる新会社を用意し、経営陣を派遣。旧A社は新会社に本社工場等不動産売却・事業譲渡を行って負債の返済に充当し、残債は特別清算により処理する形式を採用しました。そして、弁護士を介して金融債権者及び大口一般債権者への説明・交渉を実施し、スキームについて大筋の合意が得られたことから、新会社への事業譲渡、旧会社の特別清算といった同時並行的に進めなければならない手続き及びその過程で発生する様々な問題について、外部専門家と十分な連携を図りながら事業再生支援を行いました。

取引金融機関、大口債権者による実質的な債権放棄を受け、債務超過の圧縮・既存債務の返済軽減が行われたこと、業界大手企業B社のスポンサー就任により企業信用力の向上、営業体制・ガバナンスの強化が図られたことから、今後、B社グループの一社として安定した事業継続が見込まれます。

## ■ 後継者へのスムーズな経営承継のための自社株対策支援事例

飲食業（年商3億円）を営む社長A（純資産2億円）は75歳と高齢で、今後は孫Bを後継者として考えており、孫Bは既に関連会社の社長として会社経営を学んでいました。しかしながら、社長Aは自社株を100%保有しており、後継者への移転が進んでおらず、また、毎期利益計上し純資産も増加しており、自社株評価が高額となっていました。また、社長Aの個人資産も数億円あることから、将来の相続税支払いの心配をしていました。

そこで、自社株移転スキームを実施することにより、利益圧縮（赤字計上）による自社株評価額の引き下げを行い、同時に社長Aは将来の相続税納税資金を確保することができました。具体的には、社長Aへの役員退職金を支給することで、自社株評価の引き下げを行いました。また、翌期には、「相続時清算課税制度」を活用し、後継者である孫Bへ評価を引き下げた社長持株を贈与することで、将来の相続時よりも低い評価額で相続財産を計算できることとなりました。



## ■ 名義株の整理と後継者への株式移転対策支援事例

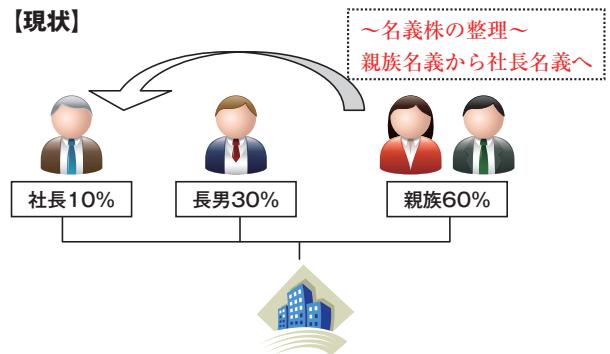
小売業（年商5千万円）を営む社長A（純資産2億円）は80歳と高齢であり、今後は長男Bを後継者として考えていました。しかしながら、社長Aは自社株や不動産を含む個人資産が多額で将来の相続税支払いの心配をしていました。当行にて社長Aの相続税の概算試算を行う中で、株主名簿により株主が10人の親族に分散しているとともに、その全てが「名義株」であることが分かりました。

そこで、まず当行は名義株主同意のもと真の株主である社長Aへ株主名義を変更し、名義株の整理を行いました。この時点で社長Aの持株は70%、長男Bの持株は30%となりました。その結果、社長Aは今後相続で分散される名義株主の議決権行使による経営リスクを回避することができました。

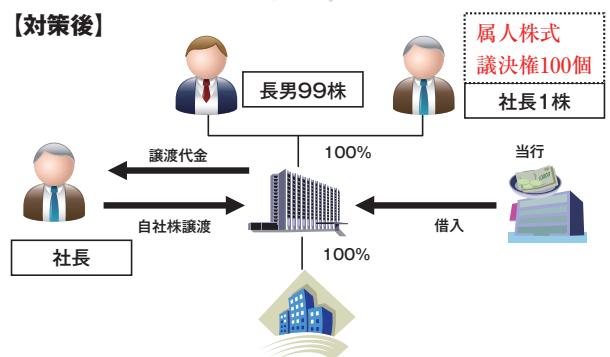
次に後継者である長男B個人による社長持株の買取が困難であったことと、今後の持株評価の上昇を抑えるため、長男Bが出資した持株会社が株式を買い取ることとし、長男Bは持株会社を通じて同社の全株式を保有することができました。

最後に、全株式は長男Bへ移転するものの、1株につき100個の議決権を有する「属人株式」を導入することにより、社長Aは経営権の確保を図ることができました。

### 【現状】



### 【対策後】



## 地域の活性化に関する取組み状況

### 地域の面的再生への積極的な参画

当行は地元金融機関として、地域経済社会をとりまく環境、構造変化に対応して、地域全体の活性化や持続的な成長を視野に入れた、地域の面的再生への取組みを行っております。地方公共団体、地元大学等の外部機関とも連携しながら、地域産品・産業の活性化のための商談会の開催や、地域の新産業・新事業創出に向けた産官学連携支援、中心市街地活性化事業の支援など、地域活性化のためにさまざまな取組みを行いました。

### ■ 博多駅周辺地区への面的再生取組み状況

博多駅地区で事業を営む企業・団体、住民、学識経験者ならびに福岡市にて組織するまちづくり団体「博多まちづくり推進協議会」（平成26年3月現在、159会員）に参画しています。副会長、部会長会議議長、部会長などの要職を当行役職員が務め、会の中心的な役割を担っており、九州新幹線全線開業、新博多駅ビルの開業を機に新しい時代を迎えた博多のまちを、より魅力的な風格のあるまちにしていくためのまちづくりを推進しています。

### ■ 天神周辺地区への面的再生取組み状況

天神明治通り地区約17haの地権者にて組織する「天神明治通りまちづくり推進協議会」（平成26年3月現在、35会員）、および天神地区の商業活動の活性化に繋がる憩いの場創出等を目指して組織されたまちづくり団体「We Love 天神協議会」（平成26年3月現在、109会員）にも積極的に参画し、福岡の商業中心地である“天神地区”的付加価値向上、さらにはアジアへの玄関口としての国際競争力向上のため、行政と一体となったまちづくりを推進しています。

天神一丁目南ブロック地区にて、敷地面積約1,000坪の土地を取得し、再開発を計画した法人に対し、用地取得資金の支援を行いました。

### ■ 天神・博多・ウォーターフロント周辺地区への面的再生取組み状況

福岡都市圏の地域診断、成長戦略の策定と個別プロジェクトの構築を推進するために設立された「福岡地域戦略推進協議会（通称FDC）」（平成26年3月現在、87会員）に、設立段階から監査役の立場で参画し、その後に立ち上げられた5部会のうち、「環境部会」と「都市再生部会」にも部会員として積極的に参画しています。「環境部会」では、福岡版スマートシティモデルの構想および企画の確立を進めるため、部会長の国立大学法人と連携し、伊都ユニバーシティアベニュープロジェクト他各種実証実験事業の検討を進めています。「都市再生部会」では、天神、博多駅、ウォーターフロントの3つのエリアにおいて、部会長である事業会社と連携し具体的なプロジェクトを策定すべく協議を進めています。

### ■ アイランドシティ、香椎パークポート地区への面的再生取組み状況

福岡市が平成6年から進めている人工島整備事業「アイランドシティ」における事業用地および周辺事業用地「香椎パークポート」の分譲（公募）に際し、取引先への紹介とニーズ発掘、福岡市との連携を積極的に行ってています。こうしたなか、当行は地場お取引先企業に対し情報提供を行い、A社は分譲地8,200坪、B社は分譲地5,010坪を落札しました。

現在公募されている港湾関連用地においても、公募情報を各店支店長が集まる会議などの機会を通じて全店支店長へ周知し、取引先への紹介とニーズ発掘を積極的に行ってています。こうしたなか、当行は地場お取引先企業に対し情報提供を行い、C社は分譲地13,270坪を落札しました。



### ■ 北九州地区への面的再生取組み状況

北九州市の第三セクターが遊休地の有効活用として新たに取組む太陽光発電事業に対するノウハウ・資金調達方法等について情報提供を行いました。当行は北九州市と他金融機関4行（当行他地銀、メガバンク、信用金庫）で創設した融資制度「環境産業融資（リーディングプロジェクト支援資金）」を利用し、当行を含む5行にて協調支援をしました。

### ■ 筑豊地区への面的再生取組み状況

飯塚市中心市街地活性化基本計画に基づく再開発事業に参画しています。同主要3事業のうち、吉原町1番地区第一種市街地再開発事業について、補助金及び保留床処分金の支払までのつなぎ資金として当行を含む3行にて協調支援しています。

また、飯塚市が福岡県の補助事業の採択を受け「民間活力による再生可能エネルギー発電設備導入の可能性調査」を行うこととなり、当行は平成25年12月から平成26年3月まで同検討委員会へ参画しました。委員会においては、同市が所有する公共施設を利用した太陽光発電事業向け融資スキーム、民間ファンド組成に関するノウハウの提供をはじめ、PFI等を活用した資金調達等について全国的な事例をもとに情報提供を行いました。

### ■ 久留米地区への面的再生取組み状況

文化芸術振興の拠点として、大・中・小の劇場を中心とした商業施設や緑と憩いの空間も併設した久留米市の再開発事業「久留米シティプラザ」の建設事業について、積極的に支援を行っています。

### ■ 地域における成長産業への取組み状況

従来、山林に放置されてきた間伐材など未利用材を収集、活用する木質バイオマス発電所事業に必要な設備資金、運転資金の支援を行いました。本件の設備稼働に際しては、地元を中心に約20名の新規雇用を創出することができ、地域における成長産業への支援を行うことができました。

## お客さまの幅広いニーズに対応した窓口

### ■ ローン営業室・NCBローンプラザ



ローン専門窓口である「ローン営業室」、「NCBローンプラザ」では専門のスタッフが、住宅ローンをはじめさまざまなローンのご相談をお受けしております。お手続きも専門のスタッフが正確・迅速に対応いたします。土曜日・日曜日も営業しておりますので、休日に時間を気にせず、ゆっくり、ゆったりご相談いただけます。

ローンのことなら、住宅ローンから車やお子さまの教育資金など何でも「ローン営業室」と「NCBローンプラザ」におまかせください。現在、福岡県を中心に21の窓口で営業しています。

### ■ NCBほけんプラザ

保険の専門窓口である「NCBほけんプラザ」では、保険の専門スタッフが、保険に対するお悩みや疑問を解決します。お客さまのライフプランに応じて必要な保障を無料でアドバイスし、お客さまに適した商品を組み合わせたオリジナルのプランをご提案します。

平日はもちろん、土曜日・日曜日も営業しておりますので、お気軽にご相談ください。現在10店舗で営業しています。キッズルームもありますのでお子さま連れの方も安心してご来店いただけます。(一部店舗を除く)



### ■ NCBいつでもプラザ



ショッピングセンターの中にあり、土日・祝日や平日15時以降もご利用いただけます。ローンはもちろん、預金や資産運用、もしもに備える保険のことなど幅広くご相談いただける便利な窓口です。

平日時間がない方、当行にご口座をお持ちでない方も、ちょっと相談してみようかなと思ったら、お近くのショッピングセンターにある「NCBいつでもプラザ」にお気軽に立ち寄りください。現在、福岡県内のショッピングセンター12店舗で営業しています。

### ■ 西日本シティTT証券

西日本シティ銀行グループの証券会社である西日本シティTT証券は、お客さまの資産運用ニーズにきめ細かくお応えするため、金融商品・サービスの拡充に取り組んでいます。専門性の高い資産運用相談やコンサルティングサービスの提供を通じて、お客さまのあらゆる資産運用ニーズにお応えします。

従来、銀行ではお取扱いできなかった商品も多数揃えています。現在、西日本シティ銀行の営業店舗内の共同店舗を中心として9店舗で営業しています。



## 全てのお客さまにご利用いただきやすい店舗づくり

### ■ ユニバーサルデザイン・バリアフリー設備の積極的な採用

当行の新しい店舗には、自動ドア、段差のない出入り口、点字ブロック、多目的トイレ、エレベーター、座ったまま利用できる記帳台など、全てのお客さまにご利用いただきやすい設備を積極的に取り入れています。

### ■ 視覚障がいをお持ちのお客さまに配慮した取組み

視覚障がい者対応（受話器型操作機付）ATMを全ての営業店に1台以上設置し、店外ATMコーナーとあわせて平成26年3月末現在723台を設置しています。また、お取引明細等の点字文書無料郵送サービスを実施しているほか、窓口振込手数料の優遇や代筆・代読のご対応を実施しております。

## 地域・社会貢献活動への積極的な取組み

当行は、地域に根ざした企業市民として、私たちが、地域のため、社会のためにできることを考え、積極的かつ継続的に取り組んでいます。

### ■ 地域社会への知的貢献

地元の皆さんに最新の金融、経済情報をタイムリーにお届けするため平成25年度は「どう変わる日本経済」を5月に、新春講演会「2014年経済・金融の見通し～世界、日本、そして九州+アジア～」を1月に開催しました。

また、次世代を担う若い世代の金融知識を深めるための金融教育活動を年代別に行ってています。平成25年度は小学生を対象とした「キッズ・サマー・キャンプ～お金のがっこう～」を8月に、高校生を対象とした「エコノミクス甲子園」福岡大会を12月に開催、さらに、大学生を対象とした「実践仕事塾・金融スペシャリスト育成講座」を西南学院大学との産学連携協定に基づき、10月～11月に当行役職員が講師となって実施しました。



新春講演会



キッズ・サマー・キャンプ  
～お金のがっこう～



「エコノミクス甲子園」福岡大会



地域のNCBクリーンデー

### ■ 環境問題への取組み

地域の環境美化をお手伝いするため、平成21年より全店一斉の清掃ボランティア活動「地域のNCBクリーンデー」を毎年実施しています。平成25年度は10月17日、18日を中心に店周りや地元商店街、近くの公園などを日頃の感謝の思いを込めて清掃しました。

### ■ 地域の優れた経営者、アジアとの国際交流に貢献している団体・個人への支援

「経営者賞」として昭和48年から41年以上九州・山口地域の優れた中小企業経営者を表彰し続けています。これまでの受賞者は150名以上にのぼり、受賞者の中にはその後上場企業に成長された企業の経営者も多く、地元企業の方々の大きな励みとなっています。

(主催：公益財団法人 経営者顕彰財団)

「アジア貢献賞」として、九州・沖縄・山口地域でアジアの発展およびアジアとの国際交流に地道に貢献している団体、個人を毎年表彰しています。あわせて未来を担う子どもたちの国際相互理解を育むため、国際交流を通じて国際友好親善に貢献している小・中学校、こども団体を「アジアKids大賞」として表彰しています。平成25年度は「アジア貢献賞」の創設15周年を記念して、2団体を「特別賞」として表彰しました。

(主催：公益財団法人 西日本国際財団)



経営者賞



アジア貢献賞



アジアKids大賞

## ■歴史・文化活動への取組み

昭和54年より発行している「博多に強くなろう」「北九州に強くなろう」は通算97号になりました。平成21年創刊の「九州流」とあわせて、地元の身近な話題やゆかりの人物などをご紹介しています。また、当行創立10周年を記念して、地元テレビ局と共同で制作したTV番組「温故知新『発見！九州スピリット』」がスタートしました。番組では、進取の気性にとんだ九州人スピリットをテーマに、意外に知らない人物、出来事、祭り、遺跡などの幅広い分野で「知らなかった九州」を紹介しています。



5月3日・4日に開催された「博多どんたく港まつり」に、創立10周年の特別演舞台を設置するとともに、どんたく隊を結成し、パレードに参加しました。博多駅前に設置した演舞台ではNCBステージを5月3日に開催し、当行を支えていただいた皆さまへの感謝を表すさまざまなパフォーマンスを披露しました。また、5月3日に明治通りで行われたパレードには、黒田官兵衛役の頭取や、黒田二十四騎に扮した役員や行員の総勢200名が参加しました。



本店エントランスホールで、毎月1回、無料でお昼休みのクラシック演奏会「プロムナードコンサート」を28年間開催しています。  
(主催：公益財団法人 福岡文化財団)



## ■ 金融円滑化への取組み

当行は、平成21年12月に施行された「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」(中小企業金融円滑化法)の趣旨を踏まえ、中小企業のお客さまの事業活動の円滑な遂行、ならびに住宅ローンご利用のお客さまの生活の安定を目的として、金融円滑化に取り組んでまいりました。

平成25年3月末をもって中小企業金融円滑化法は期限到来を迎えましたが、法終了後も、当行の金融円滑化に向けた基本方針は何ら変わるものではありません。引き続き、お客さまの主体的な経営改善・事業再生等への取組みをお客さまの立場に立って真摯にサポートし、金融機関としての社会的責任を果たしてまいります。

金融円滑化相談窓口	最寄りの窓口でお気軽にご相談いただけるよう、すべての営業店のご融資窓口及びビジネスサポートセンター、NCBいつでもプラザ（インストアフランチ）、ローン営業室においてご相談・お申込みを承っております。
-----------	---

## ■ 金融犯罪への取組み

当行は、社会問題となっている電話等を利用した振り込め詐欺をはじめとする金融犯罪を防止するための取組みを行っています。

平成25年4月より改正犯罪収益移転防止法が施行されたことに伴い、口座開設や多額の現金によるお取引を行う際には、ご本人であることの確認に加え、お取引の目的やご職業等（法人の場合は事業内容や実質的支配者等）の確認をお願いしています。

また、不正利用口座を検知した場合は口座凍結などの措置によりお客さまの財産保護に努めています。

なお昨今、銀行員や警察官を装い、言葉巧みに暗証番号を聞き出し、キャッシュカードを騙し取って出金する犯罪が発生しています。当行行員や警察官が電話や店舗外で暗証番号をお尋ねしたり、キャッシュカードをお預かりすることはありませんので、十分ご注意ください。

窓口	受付時間	TEL
金融犯罪被害に関する相談窓口	月～金曜日9：00～17：00（祝日及び銀行休業日は除きます）	0120-797-919

## ■ 反社会的勢力への対応について

当行は、市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力との関係遮断に向けた取組みを行っています。政府が策定した「企業が反社会的勢力による被害を防止するための指針」（平成19年6月19日犯罪対策閣僚会議幹事会申合せ）等を踏まえて、融資取引の約定書や普通預金規定等の各種規定を改定し、暴力団等の反社会的勢力を排除する条項（「暴力団排除条項」）を導入しています。

## ■ 金融ADR制度について

金融ADR制度とは、金融分野における裁判外紛争解決手続（※）のことで、お客さまが、金融機関との間で十分に話し合いをしても問題の解決がつかないような場合にご活用いただける制度です。国の指定を受けて中立性を確保した指定紛争解決機関が、お客さまや金融機関からの申出を受け、苦情やトラブルの解決を図ります。当行は、「一般社団法人全国銀行協会」と「一般社団法人信託協会」との間で、紛争解決等業務に関する「手続実施基本契約」を締結しています。

（※）裁判外紛争解決手続（Alternative Dispute Resolution）とは、身の回りで起こるトラブルを、裁判ではなく中立・公正な第三者に関わってもらいながら柔軟な解決を図る手続です。

窓口	受付時間	TEL
全国銀行協会 相談室	月～金曜日9：00～17：00（祝日および銀行休業日は除きます）	0570-017109／03-5252-3772
信託協会 信託相談所	月～金曜日9：00～17：15（祝日および銀行休業日は除きます）	0120-817335／03-3241-7335

## ■ 苦情等のご相談窓口

当行は、お客さまからのご意見や苦情には真摯な姿勢で公正・迅速に対応するとともに、お客さまのご理解と信頼を得られるよう努めています。当行に対するご意見・苦情は、営業店または次のご相談窓口までお申し出ください。

窓口	受付時間	TEL	FAX
西日本シティ銀行お客様サービス室	月～金曜日9：00～17：00 (祝日および銀行休業日は除きます)	0120-162-105	092-461-1916 (24時間)