



**基盤的サービス維持計画の実施状況(2024年3月期)および
不当な不利益の防止に向けた措置のモニタリング結果(2023年10月～2024年3月)
について**

2024年7月31日

挑む。超える。ともに創る。

 **プロクレアホールディングス**

目次

第1章

基盤的サービス提供の維持とお客さまへの不当な不利益防止に向けた取り組みの概要

第2章

基盤的サービス提供の維持に向けた施策等の実施状況

I 基盤的サービスの事業の改善に向けた施策の実施状況

II 基盤的サービスに係る収支の状況

III 事業の改善及び基盤的サービスの提供の維持に係るKPIの達成状況

第3章

不当な不利益の防止に向けた措置のモニタリング結果

I 融資条件(金利・保証)の適切性・合理性に関するモニタリング

II 店舗網の維持に関するモニタリング

III 相談窓口寄せられた相談等の内容

IV お客さまアンケートの結果

V 実効性評価のための委員会の開催状況

第1章 基盤的サービスの提供の維持と お客さまへの不当な不利益防止に向けた取り組みの概要

1. 基盤的サービス提供の維持と不当な不利益の発生防止

○プロクレアホールディングス(以降、「HD」と表記します)は、青森銀行とみちのく銀行の経営統合による統合シナジーの発揮・活用を通じて、基盤的サービスに係る事業を含めたグループ全体の事業の改善を進めるとともに、健全な経営基盤を構築することにより、基盤的サービスの提供を維持し、地域経済の活性化および地域住民の生活の質の向上に貢献してまいります。

○一方で、経営統合により多大なシェアを得ること、お客さまに対して不当な不利益を生じさせる可能性があることから、次ページ以降に記載する防止措置を行うことにより、お客さまに対する不当な不利益の発生を防止いたします。



2. 不当な不利益の防止に向けた取り組みの基本方針と不利益防止に向けた措置

- HDは、青森銀行とみちのく銀行の経営統合に伴い、お客さまに不当な不利益が生じることを防止するため、取り組みの基本方針を定めるとともに、取り組み方針を遵守し、不当な不利益の発生を防止するための防止措置を講じております。
- 不利益防止措置について、実効性を確保するためのモニタリングを行っております。

【不当な不利益の防止に向けた取り組みの基本方針】

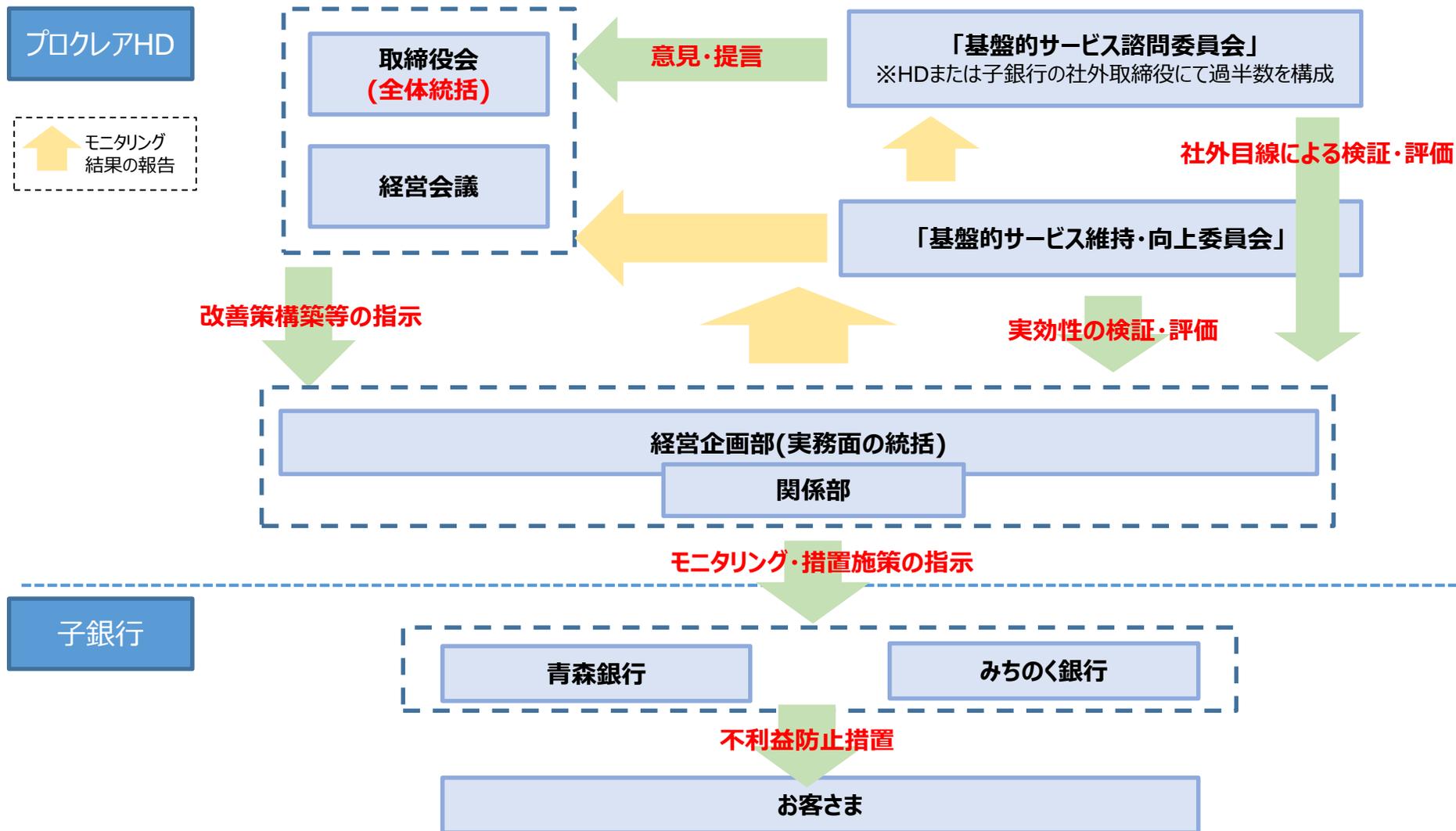
- (1)適切かつ合理的な理由なく、金利の引き上げおよび高い金利の設定、ならびに新たに保証人を立てることを条件とする等、不当な融資条件を提示することはいたしません。
- (2)適切かつ合理的な理由なく、融資取引の拒絶はいたしません。
- (3)サービスの質の向上および地域の皆さまの利便性の向上に努めてまいります。
- (4)その他、お客さまに「不当な不利益」が生じないよう努めてまいります。

【不当な不利益防止のための措置】

- (1)青森県内における中小企業向け融資に係る貸出金利および保証条件について、融資審査の際にその適切性・合理性を事前に確認します。
(モニタリング結果⇒14ページ)
- (2)青森県内の店舗統廃合は、お客さまの利便性に十分配慮し、一定の店舗網を維持してまいります。
(モニタリング結果⇒20ページ)
- (3)お客さまへ定期的(年1回)にアンケートを実施し、不当な不利益防止措置の実効性についてモニタリングを行います。
(モニタリング結果⇒24ページ)
- (4)経営統合および取引条件に関する相談窓口を設置し、お客さまからご意見・ご要望等を収集し、不当な不利益の発生等についてモニタリングを行います。
(モニタリング結果⇒23ページ)
- (5)弊社内において「基盤的サービス維持・向上委員会」を設置し、不当な不利益防止措置の実効性等についてモニタリングや評価を行うとともに、社外取締役が過半数を占める「基盤的サービス諮問委員会」において客観的な見地からも検証を行い、弊社取締役会に対し意見・提言を行うことで、取り組みの改善に努めます。
(モニタリング結果⇒26ページ)
- (6)上記措置の運用状況等を定期的に金融当局へ報告するとともに、各種モニタリング状況等の概要を公表します。
(本公表資料)

3. 実施体制の整備

○不当な不利益防止措置の実効性を確保するため、以下の実施体制を整備しております。



第2章 基盤的サービスの提供の維持に向けた施策等の実施状況

I 基盤的サービスの事業の改善に向けた施策の実施状況

1. 基盤的サービスの事業の改善に向けた施策の実施状況 -1/3-

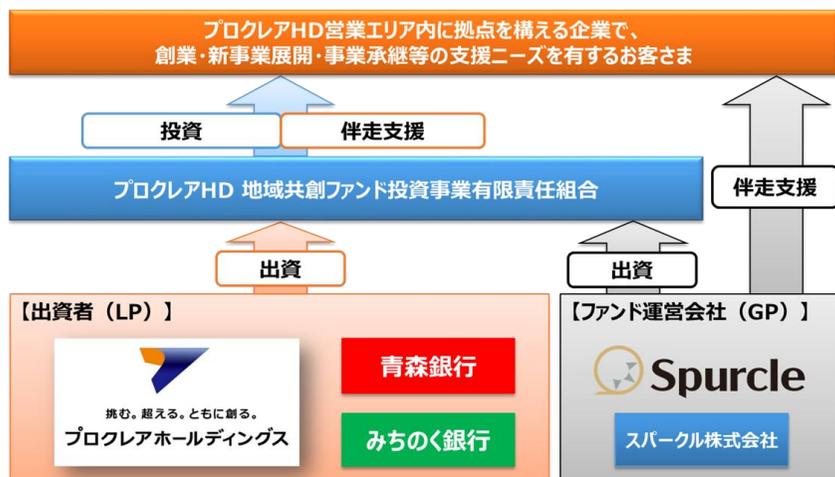
○両行のコンサルティングに関するノウハウの融合・ネットワークの拡充によりシナジーを創出し、「伴走型コンサルティング」による本業支援、専門性の多角化と深化の両立によるライフステージ・業種特有の課題に応じた支援、充実したノウハウ・ソリューションメニューの提供等、金融仲介機能および金融サービスの強化を進めてまいります。

○成長・創業支援の分野では、創業・新事業開始時の事業計画策定支援や融資支援、創業後のフォローといった施策のほか、以下のような施策により、お客さまへの資金供給や本業支援に努めております。

(1)成長・創業支援の強化（ファンドの設立）

【プロクレアHD地域共創ファンド】

- ✓ 創業・成長期のお客さまに向けたエクイティファイナンスによる資金供給機能の拡充を図るため、2023年2月に地域特化型投資ファンド「プロクレアHD地域共創ファンド」を設立いたしました。
- ✓ 本ファンドは、投資先に対する伴走型のコンサルティングを通じて、事業の成長を後押ししていくことを特長としており、2024年3月末までに6先に対し、合計0.9億円の投資を実施いたしました。



(2)成長・創業支援の強化（商談会）

【両行共催商談会】

- ✓ お客さまの販路拡大支援の一環として、通年、両行共催による商談会事業を実施いたしました。
- ✓ 地域に根差した取組みを多数行っているバイヤーを招聘し、両行取引先の県内食品分野サプライヤー70社にご参加いただきました。



I 基盤的サービスの事業の改善に向けた施策の実施状況

1. 基盤的サービスの事業の改善に向けた施策の実施状況 -3/3-

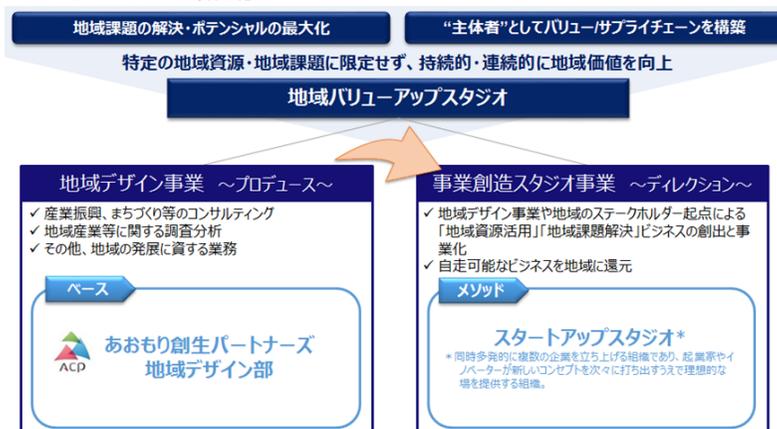
○両行がこれまで培ってきたノウハウ・ネットワークに加え、創出した経営資源を活用し、事業領域拡大のための体制の構築に取り組んでおります。
○「地域の未来をカタチにするグループへ」のコンセプトの下、「つなげる」「投資する」「経営する」の観点から、「地域共創・総合商社モデル」について、具体的な機能レベルとしてアウトプットした「地域バリューアップモデル」を策定し、地域バリューアップモデルの実装に向けた第1弾プロジェクトとして、グループ会社であるあおり創生パートナーズ株式会社において、2024年1月より「地域バリューアップスタジオ」の運営を開始しております。

(1) 事業領域の拡大

【地域バリューアップモデルの実装】

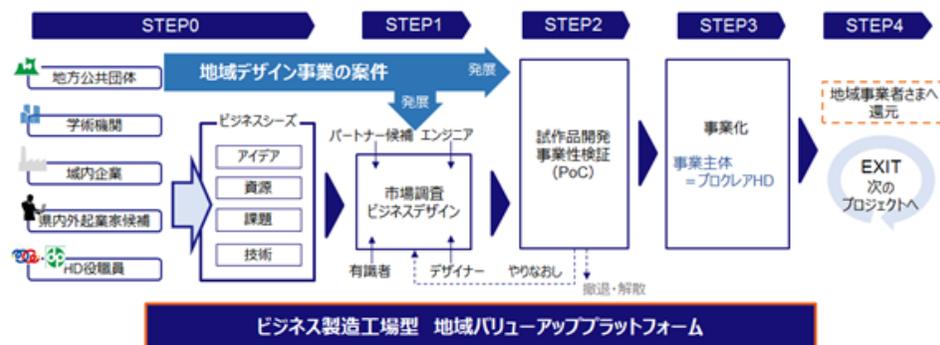
- ✓ 地域バリューアップモデルの実装に向け、2024年1月よりグループ会社であるあおり創生パートナーズ株式会社において、「地域バリューアップスタジオ」の運営を開始いたしました。
- ✓ 「地域バリューアップスタジオ」は、あおり創生パートナーズで手掛ける地方公共団体等向けの産業振興やまちづくり等のコンサルティングを通じて、地域をプロデュースする「地域デザイン事業」と、地域デザイン事業でプロデュースした案件や地域の様々なステークホルダーが有するビジネスシーズを起点に、当グループが主体者となって「地域資源活用」「地域課題解決」ビジネスを創る「事業創造スタジオ事業」で構成されます。
- ✓ 本ビジネスモデルの実装にあたり、「同時多発的に複数の企業を立ち上げる組織であり、起業家やイノベーターが新しいコンセプトを次々に打ち出すうえで理想的な場を提供する組織」である「スタートアップスタジオ」のメソッドを活用しながら取り組んでいます。

【地域バリューアップスタジオの概観】



【事業創造スタジオ事業のビジネスモデル】

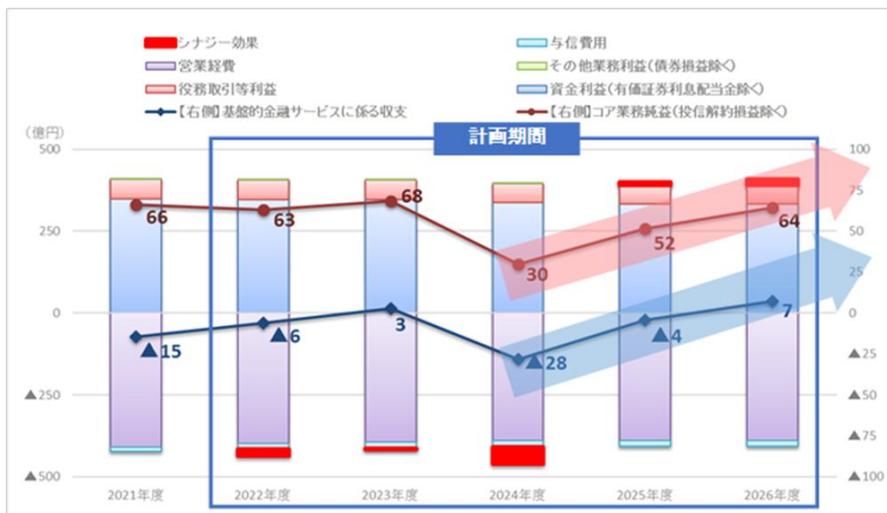
事業創造スタジオ事業 power by スタートアップスタジオ



Ⅱ 基盤的サービスに係る収支の状況

- 基盤的サービスに係る収支は、経費支出の先行により2025年3月期に赤字となった以降、プラスシナジーの本格的な発揮により2026年3月期以降改善に向かい、2027年3月期に7億円の黒字を見込んでおります。
- 2024年3月期の基盤的サービスに係る収支は、両行のノウハウや強みの融合による資金利益や役務利益の増加等により3億円の黒字を計画しておりましたが、役務利益が前年度比減少したこと等により▲7億円となりました。プロクレアHDへの振替経費（プロクレアHDへの出向者に関する人件費等）を考慮した実質的な基盤的金融サービスに係る収支は▲14億円となりました。
- シナジー効果については、トップラインシナジーが前年度比10億円増加の12億円、コストシナジー（プラスシナジー）は前年度比2億円増加の2億円となり、着実に統合効果を増加させることが出来ました。

(1) 基盤的サービスに係る収支の計画



(2) 基盤的サービスに係る収支の実績

(単位: 億円)

	2023/3期 (2022年度) 実績	2024/3期 (2023年度) 計画	2024/3期 (2023年度) 実績	前年同月比	計画比
シナジー効果 (基盤的サービスに係る収支の定義該当分)	0	8	10	10	2
トップラインシナジー	2	19	12	10	▲7
コスト (プラスシナジー)	0	4	2	2	▲2
コスト (マイナスシナジー) (▲)	3	15	4	1	▲11
基盤的サービスに係る収支(シナジー考慮後) ※プロクレアHDへの振替経費を考慮した場合	▲28	3	▲7	21	▲10
資金利益 (有価証券利息配当金を除く)	340	353	347	7	▲6
役務取引等利益	60	65	51	▲9	▲14
その他業務利益 (債権損益除く)	0	1	0	0	▲1
営業経費 (▲)	391	404	394	3	▲10
与信費用 (▲)	38	12	14	▲23	2

(3) 2023/3期におけるシナジー効果

(単位: 億円)

	2023/3期 (2022年度) 実績	2024/3期 (2023年度) 計画	2024/3期 (2023年度) 実績	前年同月比	計画比
シナジー効果 (全体)	▲26	▲3	▲2	24	1
トップラインシナジー	2	19	12	10	▲7
コスト (プラスシナジー)	0	4	2	2	▲2
コスト (マイナスシナジー) (▲)	29	26	16	▲13	▲10

Ⅲ 事業の改善及び基盤的サービスの提供の維持に係るKPIの達成状況

1. 店舗網の維持・ソリューション取組先数

○金融仲介機能の強化を着実に実現するため、事業の改善および基盤的サービスの提供の維持に係るKPIを設定しております。

○2024年3月期におけるKPIの達成状況は以下、および次ページに記載のとおりとなっております。

KPI

お客さまの利便性に配慮し、青森県内における店舗統廃合について、「対象店舗と統合先店舗の距離は車で30分圏内」を原則とします。

実績

本KPIの達成状況については19ページ第3章－Ⅱ「店舗網の維持に関するモニタリング」をご参照ください。

KPI

青森県内における「ソリューション取組先数」を前年よりも増加させてまいります。

実績

2023年3月期	2024年3月期	達成率
1, 217先	1, 311先	107.7%

※「ソリューション取組先数」におけるソリューションとは以下のものを指します。

- ①事業承継支援 ②M&A支援・ビジネスマッチング支援
- ③創業支援(創業・第二創業) ④海外ビジネス進出支援 ⑤人材紹介

創業・新事業に対する支援については事業計画の策定や融資の対応を中心とした支援を行っております。

また、人材紹介支援については連結子会社「あおり創生パートナーズ」を中心に、人材紹介業務へ参入しており、「先導的人材マッチング事業」等を活用しながら、お客さまの求人ニーズに対する支援を行っております。

合わせて、後述の事業承継・M&Aに関する支援やビジネスマッチング支援を行った結果、ソリューション取組先数は2023年3月期を上回る実績となりました。

【参考】創業、第二創業の件数

青森銀行	みちのく銀行	合計
61件	35件	96件

Ⅲ 事業の改善及び基盤的サービスの提供の維持に係るKPIの達成状況

2. 事業承継等支援先数・ビジネスマッチング先数・経営改善支援取組先数・中小規模事業者等貸出先数

KPI

青森県内における事業承継等支援先数を前年よりも増加させてまいります。

実績

2023年3月期	2024年3月期	達成率
523先	580先	110.9%

※「事業承継等支援先数」は以下の支援策の実施先数の合計としております。
①事業承継支援 ②M&A支援 ③転廃業支援

事業承継は地域経済を維持・発展させていく上での重要な課題と捉え、両行による事業承継コンサルティングチームの活動を展開する等、お客さまに対するニーズ喚起を起点とした提案活動を強化してまいりました。
この結果、2023年3月期を上回る支援実績となりました。

KPI

青森県内におけるビジネスマッチング先数を前年よりも増加させてまいります。

実績

2023年3月期	2024年3月期	達成率
185先	186先	100.5%

青森県内には食料品製造業を中心に販路拡大ニーズを有するお客さまが多く、両行ではこうしたニーズに応えていくため、地域に根差した取組みを多数行っているバイヤーを招聘した両行共催商談会や県内金融機関連携による商談会を開催いたしました。
この結果、2023年3月期を上回る支援実績となりました。

KPI

青森県内における経営改善支援取組先数について、2022年3月末実績以上の水準を維持してまいります。

実績

2022年3月期	2023年3月期	達成率
384先	430先	112.0%

物価高騰等の影響により依然として厳しい経営環境が続く地域の事業者さまに対し、積極的な経営改善支援活動に取り組んだ結果、2022年3月期を上回る支援実績となりました。

KPI

青森県内における中小規模事業者等貸出先について、2022年3月末実績以上の水準を維持してまいります。

実績

2022年3月期	2023年3月期	達成率
14,185先	13,326先	93.9%

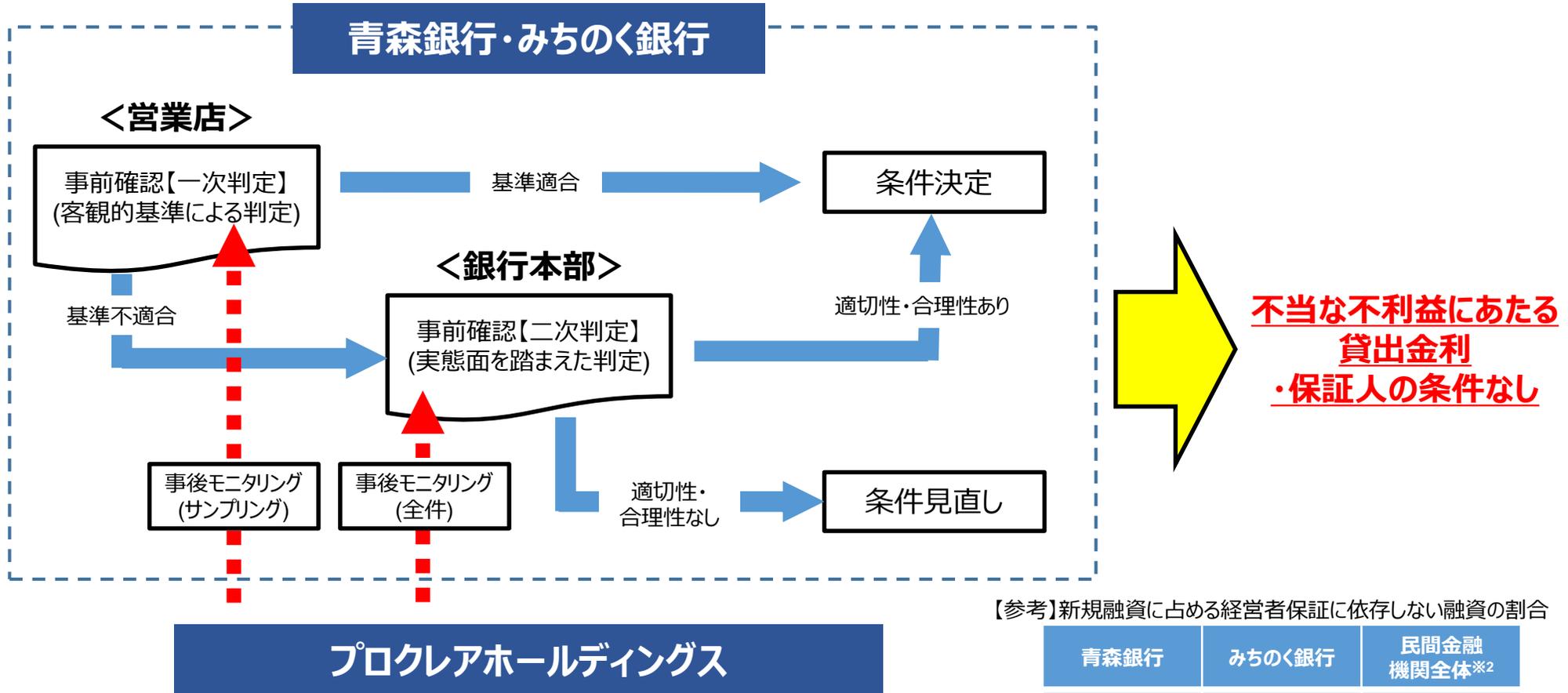
お客さまの業況やニーズの的確な把握及びコンサルティング機能の発揮に努めておりますが、物価高による設備投資の先送り等もことから、資金需要は総じて弱い環境となっており、2022年3月期を下回る実績となりました。
今後もあらゆるライフステージに応じた一貫した支援を継続し、きめ細やかなフォローに努めることで、貸出先数の維持・増加を図ってまいります。

第3章 不当な不利益の防止に向けた措置のモニタリング結果

I 融資条件(金利・保証)の適切性・合理性に関するモニタリング

1. 貸出金利および保証人の条件における適切性・合理性の確認状況

○貸出金利および保証人の条件それぞれについて、適切性・合理性の事前確認を以下のフローにて実施しております。
 ○事前確認の内容について、一次判定はサンプリング、二次判定は全件を対象としてHDによる事後のモニタリングを実施しております。
モニタリングの結果、不当な不利益と認められる貸出金利の条件、および保証人の条件はございませんでした。



【参考】新規融資に占める経営者保証に依存しない融資の割合

青森銀行	みちのく銀行	民間金融機関全体※2
41.0%※1	35.2%※1	46.7%

※1：青森銀行は個人事業主に対する保証を含み、みちのく銀行は含まない。
 ※2：2023年度上期のみの集計

I 融資条件(金利・保証)の適切性・合理性に関するモニタリング

2. 貸出金利に係る定量モニタリングの実施内容

- 貸出金利において不当な不利益が発生していないかを定量的にモニタリングするため、中小企業のお客さまに対する貸出金の金利について、(1)の分類に基づき、(2)のモニタリングを実施しております。
- モニタリングの結果、不当な不利益にあたるような金利の上昇はないものと判断しております。

(1) 貸出金の分類

両行の青森県内営業店と取引のある中小企業に対する貸出金について、以下の①～④を対象に定量モニタリングを実施しております。



モニタリング結果
 ①⇒16ページ
 ②⇒17ページ
 ③⇒18ページ
 ④⇒19ページ

(2) 定量モニタリングの内容

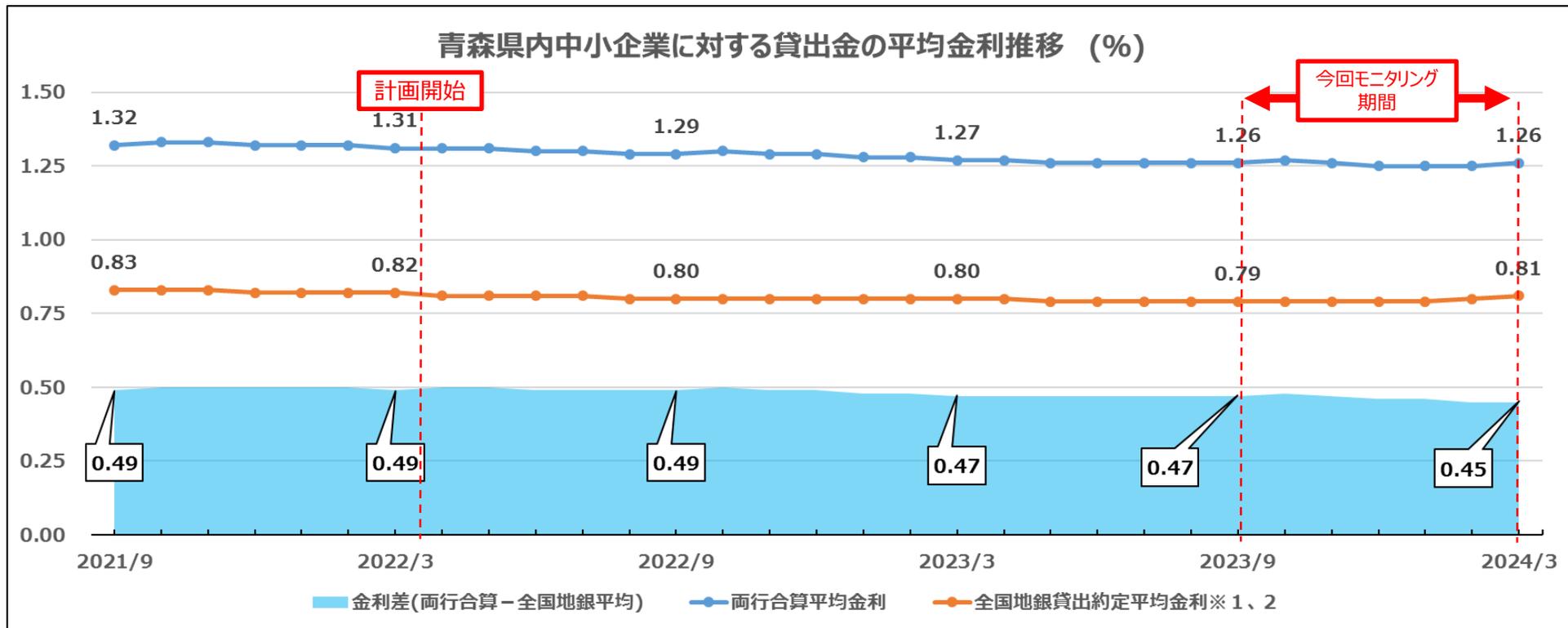
以下のa.およびb.の内容にて定量モニタリングを実施しております。

モニタリング内容	モニタリングの目的
a. 平均金利の推移 上記(1)の対象ごとに平均金利を算出し、その推移をモニタリングしております。	中～長期的な視点から、金利の上昇傾向がないかを検証します。
b. 指標金利との金利差 a. の平均金利と比較するため、全国地銀貸出平均金利を指標金利として選定し、平均金利との金利差をモニタリング。	貸出金利が実勢を上回る金利上昇となっていないかを検証します。

I 融資条件(金利・保証)の適切性・合理性に関するモニタリング

3. 貸出金の定量モニタリング〔平均金利の推移〕

- 青森県内の中小企業に対する貸出金全体の平均金利は安定して推移しております。
- 日本銀行が公表する全国地銀の貸出金約定平均金利を指標金利とし、貸出金全体の平均金利との金利差をモニタリングしております。金利差は安定して推移しております。



(注)グラフの吹き出し内の数字は平均金利と指標金利の金利差を表します。

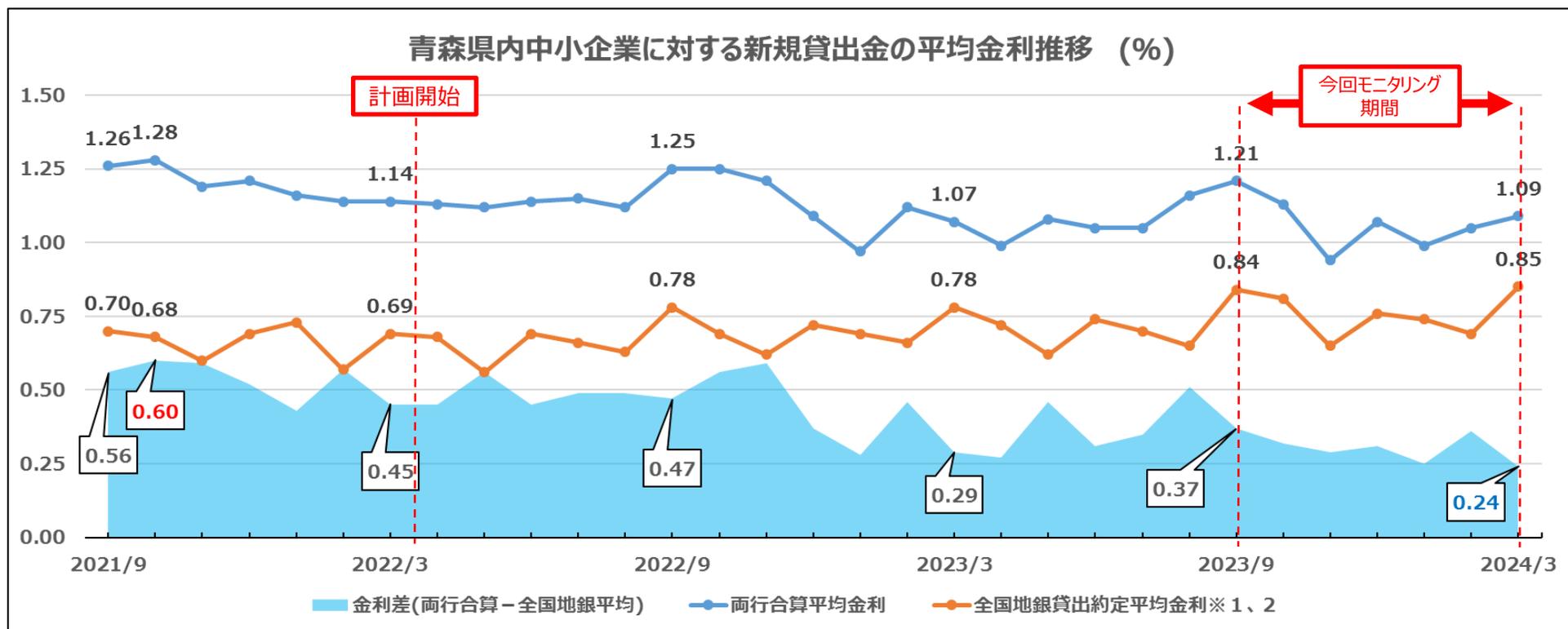
※1：日本銀行が公表する「貸出約定平均金利」における「2.ストック>総合>地方銀行」を参照しております。

※2：全国地銀の貸出約定平均金利は、中小企業に対する貸出金その他、大・中堅企業、政府・地公体、個人等に対する貸出を含めた平均金利となっております。

I 融資条件(金利・保証)の適切性・合理性に関するモニタリング

4. 新規貸出金の定量モニタリング〔平均金利の推移〕

- 青森県内の中小企業に対する新規貸出金の平均金利は低下傾向にて推移しております。
- 日本銀行が公表する全国地銀の新規貸出金約定平均金利を指標金利とし、新規貸出金平均金利との金利差をモニタリングしております。金利差は縮小傾向にて推移しております。



(注)グラフの吹き出し内の数字は平均金利と指標金利の金利差を表します。赤色はモニタリング期間中の最大値、青色は最小値を示しております。

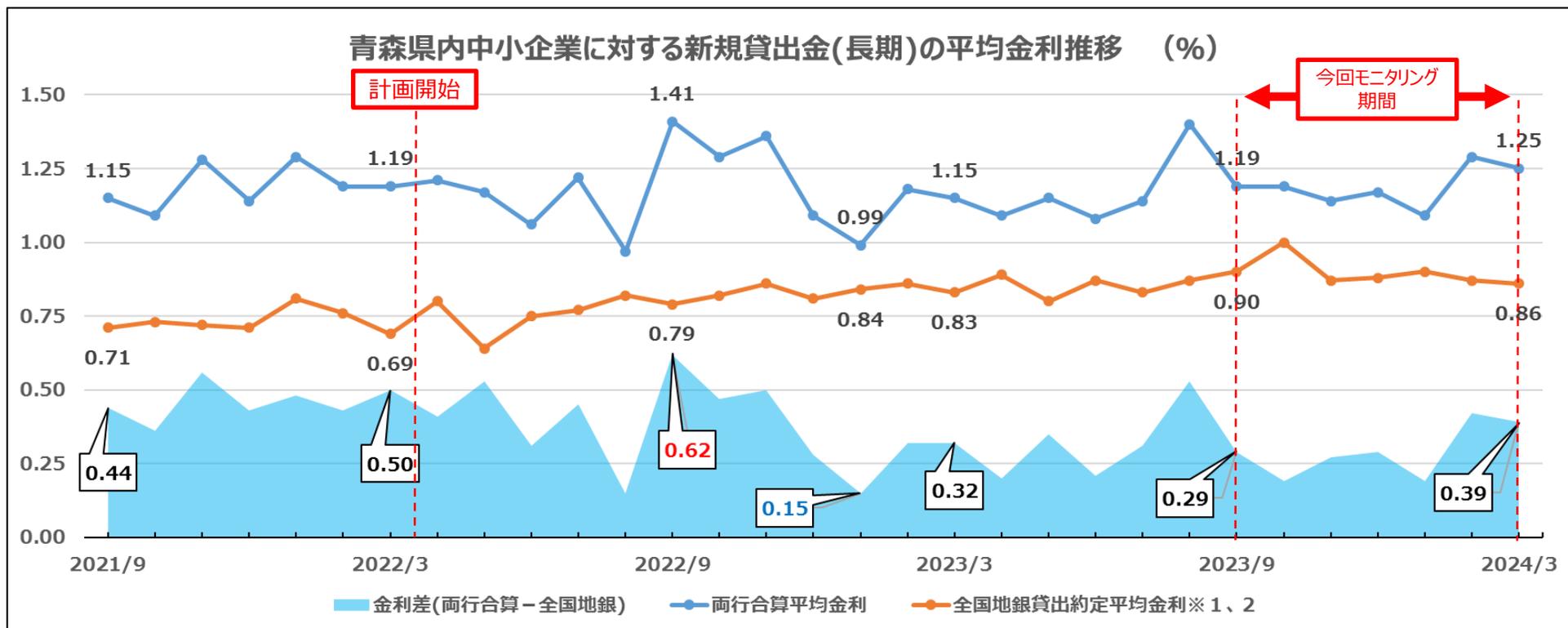
※ 1 : 日本銀行が公表する「貸出約定平均金利」における「1.新規>総合>地方銀行」を参照しております。

※ 2 : 全国地銀の貸出約定平均金利は、中小企業に対する貸出金の他、大・中堅企業、政府・地公体、個人等に対する貸出を含めた平均金利となっております。

I 融資条件(金利・保証)の適切性・合理性に関するモニタリング

5. 新規貸出金(長期)の定量モニタリング〔平均金利の推移〕

- 青森県内の中小企業に対する新規貸出金(長期)の平均金利は、2022年9月をピークに以降、概ね安定的に推移しております。
- 日本銀行が公表する全国地銀の新規貸出金のうち長期貸出金の約定平均金利を指標金利とし、新規貸出金(長期)平均金利との金利差をモニタリングしております。2023年10月～2024年3月の期間、金利差は過去の実績程度の水準にて推移しており、不当な不利益にあたる金利の上昇はないものと判断しております。



(注)グラフの吹き出し内の数字は平均金利と指標金利の金利差を表します。赤色はモニタリング期間中の最大値、青色は最小値を示しております。

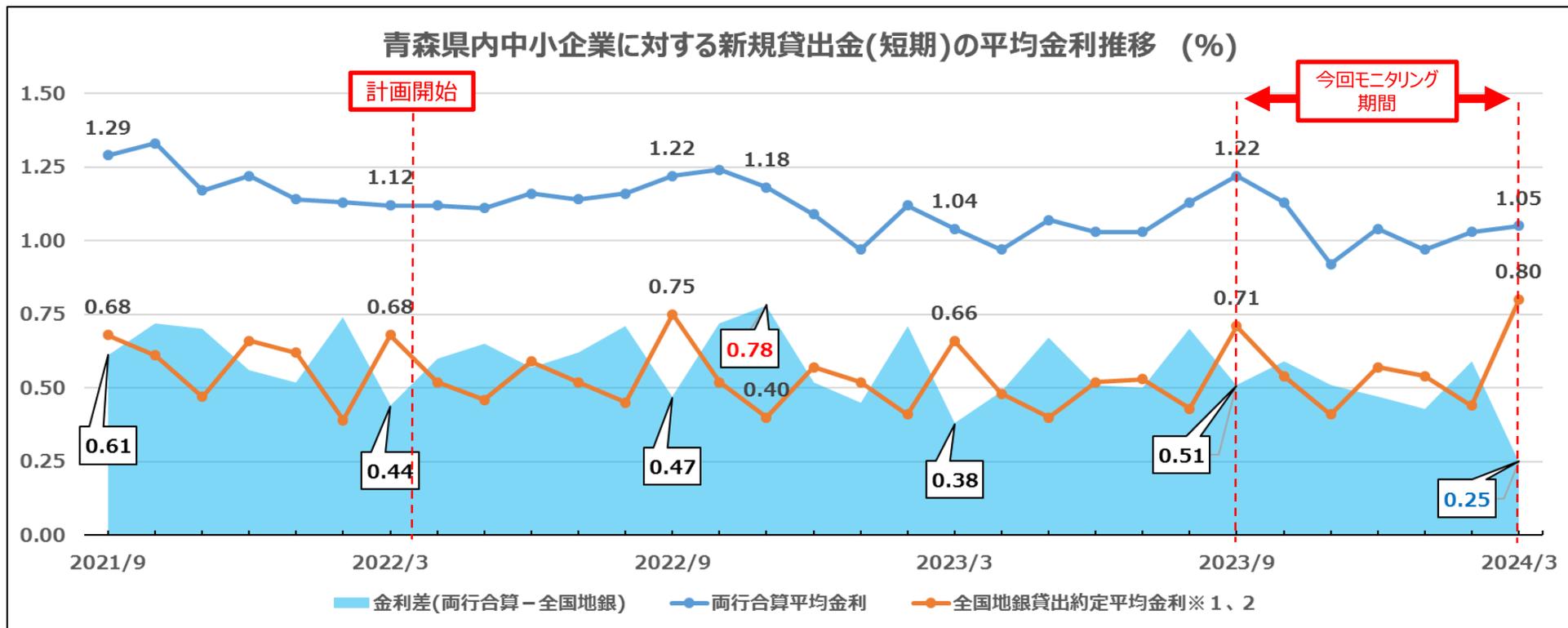
※1：日本銀行が公表する「貸出約定平均金利」における「1.新規>長期>地方銀行」を参照しております。

※2：全国地銀の貸出約定平均金利は、中小企業に対する貸出金の他、大・中堅企業、政府・地公体、個人等に対する貸出を含めた平均金利となっております。

I 融資条件(金利・保証)の適切性・合理性に関するモニタリング

6. 新規貸出金(短期)の定量モニタリング〔平均金利の推移〕

- 青森県内の中小企業に対する新規貸出金(短期)の平均金利は概ね安定して推移しております。
- 日本銀行が公表する全国地銀の新規貸出金のうち短期貸出金の約定平均金利を指標金利とし、新規貸出金(短期)平均金利との金利差をモニタリングしております。2023年10月～2024年3月の期間、金利差は過去の実績程度の水準にて推移しており、不当な不利益にあたる金利の上昇はないものと判断しております。



(注)グラフの吹き出し内の数字は平均金利と指標金利の金利差を表します。赤色はモニタリング期間中の最大値、青色は最小値を示しております。

※1：日本銀行が公表する「貸出約定平均金利」における「1.新規>短期>地方銀行」を参照しております。

※2：全国地銀の貸出約定平均金利は、中小企業に対する貸出金他、大・中堅企業、政府・地公体、個人等に対する貸出を含めた平均金利となっております。

II 店舗網の維持に関するモニタリング

1. 2025年度および2026年度の実施予定店舗 -1/2-

○2023年10月～2024年3月の期間において店舗統合の実施予定に関する公表は行っておりませんが、2023年7月21日に2025年度および2026年度に実施予定の店舗統合について公表しております。

○青森県内の店舗統合について、対象店舗と統合先店舗の移動時間は、基盤的サービス維持計画に掲げる30分以内にいずれも収まっております。また、公表済みの店舗統合については、全て金融当局より事前の確認を得ております。

(1) 青森銀行における店舗統合対象店舗

【2025年度】

対象店舗 (50音順)	統合先店舗		営業場所		移動時間 (分) ^{※1}
	銀行名	支店名	銀行名	支店名	
さ 札幌中央支店	みちのく銀行	札幌支店	統合先店舗を使用		— ^{※2}
七戸中央支店	みちのく銀行	七戸支店	統合先店舗を使用		6.57
な 能代中央支店	みちのく銀行	能代支店	青森銀行	能代中央支店	— ^{※2}
は 東造道支店	みちのく銀行	八重田支店	統合先店舗を使用		1.48
ら 六ヶ所中央支店	みちのく銀行	六ヶ所支店	統合先店舗を使用		2.38

【2026年度】

対象店舗 (50音順)	統合先店舗		営業場所		移動時間 (分) ^{※1}
	銀行名	支店名	銀行名	支店名	
あ エルムの街支店	青森銀行	五所川原支店	統合先店舗を使用		4.35
乙供支店	青森銀行	上北町支店	統合先店舗を使用		11.37
か 北大通支店	みちのく銀行	堅田支店	統合先店舗を使用		1.03
た 十和田南支店	青森銀行	十和田支店	統合先店舗を使用		2.55
は 堀口支店	青森銀行	三沢支店	統合先店舗を使用		4.97
ま 松原通り支店	みちのく銀行	桜川通り支店	青森銀行	松原通り支店	0.40

(注) いずれの店舗統合も「支店内支店方式(同じ営業店舗内に2つ以上の支店が併設する形態)」による統合となっております。

※1 移動時間は交通センサスデータ(国土交通省)に基づき自動車による移動時間を計測しております。

※2 青森県外の店舗統合はKPIの対象外としております。

II 店舗網の維持に関するモニタリング

1. 2025年度および2026年度の実施予定店舗 -2/2-

(2)みちのく銀行における店舗統合対象店舗

【2025年度】

対象店舗 (50音順)	統合先店舗		営業場所		移動時間 (分) ^{※1}
	銀行名	支店名	銀行名	支店名	
あ 鱒ヶ沢東支店	青森銀行	鱒ヶ沢支店	みちのく銀行	鱒ヶ沢東支店	2.10
板柳南支店	青森銀行	板柳支店	みちのく銀行	板柳南支店	0.73
か 五戸中央支店	青森銀行	五戸支店	統合先店舗を使用		0.30
さ 栄町支店	青森銀行	青森東支店	統合先店舗を使用		0.63
仙台一番町支店	青森銀行	仙台支店	統合先店舗を使用		— ^{※2}
た 鶴田駅前通り支店	青森銀行	鶴田支店	統合先店舗を使用		0.77
東京中央支店	青森銀行	東京支店	統合先店舗を使用		— ^{※2}
な 野辺地中央支店	青森銀行	野辺地支店	みちのく銀行	野辺地中央支店	0.53
は 深浦北支店	青森銀行	深浦支店	統合先店舗を使用		0.13

【2026年度】

対象店舗 (50音順)	統合先店舗		営業場所		移動時間 (分) ^{※1}
	銀行名	支店名	銀行名	支店名	
あ 旭ヶ丘支店	青森銀行	旭ヶ丘中央支店	統合先店舗を使用		1.82
石江支店	青森銀行	青森西支店	統合先店舗を使用		1.63
か 金沢支店	青森銀行	大野支店	統合先店舗を使用		1.27
木造支店	青森銀行	つがる支店	統合先店舗を使用		1.12
黒石内町支店	青森銀行	黒石支店	統合先店舗を使用		1.02
小湊支店	青森銀行	平内支店	みちのく銀行	小湊支店	1.78
さ 三内支店	青森銀行	浪館支店	統合先店舗を使用		3.6
白銀支店	青森銀行	鮫支店	統合先店舗を使用		1.48
た 第二問屋町支店	青森銀行	問屋町支店	統合先店舗を使用		2.83
は 八戸駅前支店	青森銀行	八戸西支店	統合先店舗を使用		1.17
平賀支店	青森銀行	平川支店	統合先店舗を使用		0.6
穂並支店	みちのく銀行	十和田中央支店	統合先店舗を使用		5.83
ま 松島支店	みちのく銀行	五所川原中央支店	統合先店舗を使用		2.62
や 柳町支店	青森銀行	湊支店	統合先店舗を使用		1.32

(注) いずれの店舗統合も「支店内支店方式(同じ営業店舗内に2つ以上の支店が併設する形態)」による統合となっております。

※1 移動時間は交通センサデータ(国土交通省)に基づき自動車による移動時間を計測しております。

※2 青森県外の店舗統合はKPIの対象外としております。

II 店舗網の維持に関するモニタリング

2. 経営統合後における店舗統合

○2023年10月～2024年3月の期間において店舗統合の実施実績はございませんが、2022年4月の経営統合以降、下表記載の店舗統合を行ってまいりました。

○小泊支店の統合につきましては、「対象店舗と統合先店舗の距離は車で30分圏内」というKPIを上回っております。

○同店につきましては、移転後の建物内に「こども事務所」を開設し、資産運用や個人ローンなどの金融相談対応や統合先店舗への取次業務の対応を行い、地域のお客さまに向けた金融サービスを継続しております。

○店舗の統廃合に当たっては全て金融庁より事前の確認を受けております。

(1) 2022年4月以降に実施した店舗統合(青森銀行・みちのく銀行)

銀行名	対象店舗 (統合日順)	統合先店舗		統合日	移動時間(分) ^{※2}
		銀行名	支店名		
青森銀行	城西出張所	青森銀行	親方町支店	2022年11月28日	8.45
	下組町支店	青森銀行	八戸支店	2022年11月28日	5.17
	桔梗野支店	青森銀行	弘前南支店	2023年3月27日	6.10
	本通支店	青森銀行	梁川町支店	2023年3月27日	— ^{※3}
	富田支店 ^{※1}	青森銀行	弘前南支店	2023年7月10日	3.37
みちのく銀行	上土手町支店 ^{※1}	みちのく銀行	弘前営業部	2022年11月14日	2.57
	弘前公園前支店 ^{※1}	みちのく銀行	堅田支店	2022年11月14日	4.55
	国道支店 ^{※1}	みちのく銀行	青森中央営業部	2023年2月13日	3.52
	小泊支店 ^{※1}	みちのく銀行	中里支店	2023年6月26日	36.18

※1 「支店内支店方式(同じ営業店舗内に2つ以上の支店が併設する形態)」による統合となっております。

※2 移動時間は交通センサデータ(国土交通省)に基づき自動車による移動時間を計測しております。

※3 青森県外の店舗統合はKPIの対象外としております。

Ⅲ 相談窓口寄せられた相談等の内容

- 経営統合および取引条件に関する相談窓口を以下のとおり、社内および金融庁内にそれぞれ設置しております。
- 窓口寄せられた利用者意見等の概要は以下のとおりですが、**不当な不利益の発生に関する相談はございませんでした。**
- 貸出金利や保証人等、取引条件の変化についてのご意見・ご相談等は引き続き記載のお問い合わせ先へお寄せください。

<ホールディングスのお問い合わせ先>

■ 経営統合および取引条件に関する相談窓口

(株式会社プロクレアホールディングス リスク統括部内)
電話番号：0120-269022
受付時間：平日9:00～17:00

<金融庁のお問い合わせ先>

■ 金融サービス利用者相談室 (金融庁)

電話番号：0570-016811
(IP電話等：03-5251-6811)
受付時間：平日10:00～17:00

相談窓口寄せられた利用者意見等の概要

- ①店舗の統廃合やATMの撤去に関するご意見・ご要望
- ②その他、合併に伴うお取引に関するご質問

IV お客さまアンケートの結果

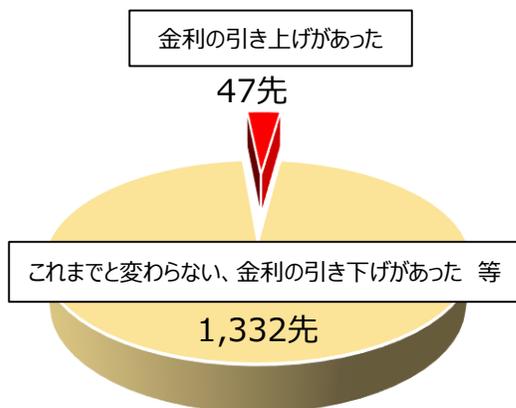
1. お客さまの不利益に関する説明の状況に関する項目

○2024年2月から3月にかけて、お客さまへ向けて不当な不利益の発生の有無や、経営統合に対する期待・不安等についてアンケートを実施いたしました。
 ○貸出金利の引き上げや融資の謝絶等については、これまでもお客さまの理解を得られるよう十分な説明を実施することを徹底しておりますが、アンケートの回答結果を受けまして、これまで以上に丁寧な説明の実施に努めてまいります。

アンケート対象	送付先数	回収数	回収率
青森銀行またはみちのく銀行と融資取引のある青森県内中小企業(個人事業主を含む)	5,039先	1,379先	27.3%

質問

2023年において、お借入れの金利についてあてはまるものをお選びください。

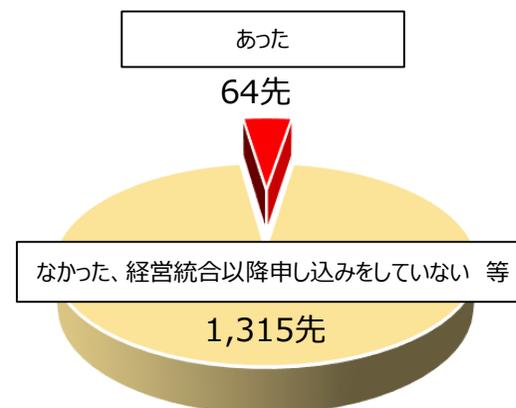


《金利の引き上げがあった際の銀行の対応について（47先中）》

回答内容	回答先数
銀行からの説明があり、説明に納得した	24先
銀行からの説明があったが、説明に納得できなかった	6先
銀行からの説明がなかった	7先
銀行からの説明を覚えていない 等	10先

質問

2023年において、お借入れの申し込みを断られたことがありますか。



《お借入れのお断りをした際の銀行の対応について（64先中）》

回答内容	回答先数
銀行からの説明があり、説明に納得した	18先
銀行からの説明があったが、説明に納得できなかった	23先
銀行からの説明がなかった	9先
銀行からの説明を覚えていない 等	14先

IV お客さまアンケートの結果

2. 合併に対する期待感・経営統合以降の満足度の変化や合併に対する不安に関する項目

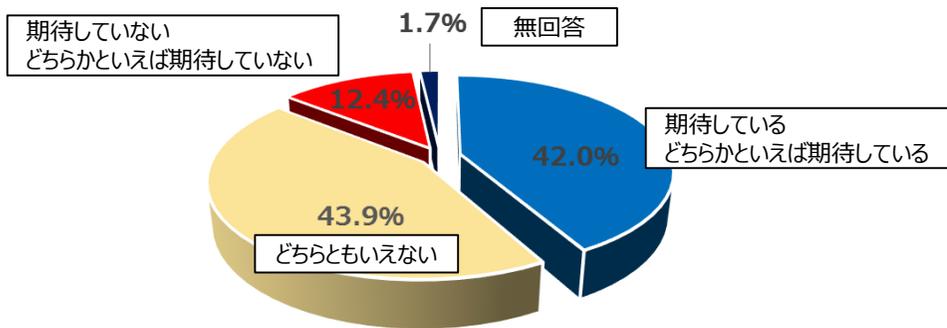
○新銀行に対する期待感や、経営統合後の銀行に対する満足度の変化に関するアンケートでは、約4割のお客さまが経営統合に対する期待感をお持ちの一方、銀行に対する満足度については変わらないとするお客さまが約8割となりました。

○お客さまからの期待が確かな実感としての満足に変わっていくよう、今後も金融仲介機能の強化、サービスの向上に努めるとともに、積極的な情報発信に努めてまいります。

○また、お客さまが両行の合併にあたって不安に感じている項目として、金利の引き上げおよび店舗の統廃合による利便性の低下が上位に来る結果となっておりますので、お客さまの不安の払拭に努めてまいります。

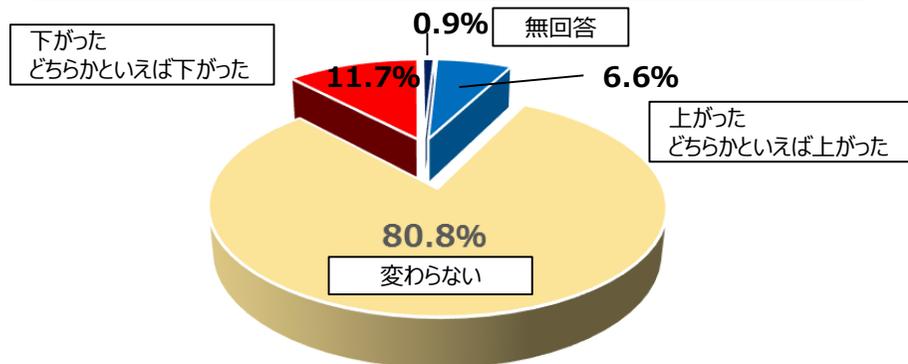
質問

新銀行(2025年1月設立予定)に対する期待感はどのようなものですか。



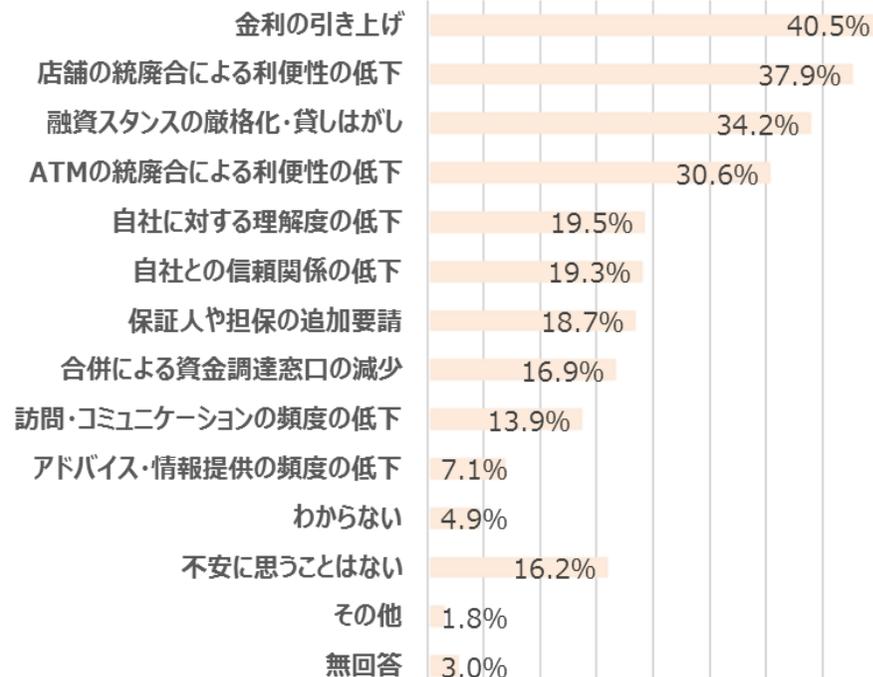
質問

経営統合以降、銀行に対する満足度はどのように変化しましたか。



質問

両行の合併について不安に思うことは何ですか(複数回答可)



V 実効性評価のための委員会

○2023年10月～2024年3月のモニタリング結果につき、社内委員会である基盤的サービス維持・向上委員会、および取締役会の諮問機関である基盤的サービス諮問委員会に以下のとおり報告し、**いずれの委員会からも不当な不利益防止措置の実効性について問題ないとの評価を受けております。**

○また、基盤的サービス諮問委員会においては以下に記載した意見・提言が出ており、意見・提言に基づいて以下の対応を進めております。今後出される意見・提言についても、施策の検討に際し、適切に反映してまいります。

(1)基盤的サービス維持・向上委員会

開催日 2024年 2月16日（金） ※2023年10月～2023年12月のモニタリング結果の報告
2024年 5月21日（火） ※2023年10月～2024年 3月のモニタリング結果の報告

(2)基盤的サービス諮問委員会

開催日 2024年 5月27日（月） ※2023年10月～2024年 3月のモニタリング結果の報告

構成員

役職名	氏名	役職	役職名	氏名	役職
委員長	樋口 一成	HD社外取締役 株式会社コロナイド社外取締役	委員	成田 晋	HD、青森銀行代表取締役
委員	石田 憲久	青森銀行社外取締役 青森商工会議所副会頭、等	委員	藤澤 貴之	HD、みちのく銀行代表取締役
委員	櫛引 利貞	青森銀行社外取締役 青森県中小企業団体中央会会長、等	委員	石川 啓太郎	HD、青森銀行代表取締役
委員	西谷 俊広	みちのく銀行社外取締役 税理士法人はまなす会計代表社員税理士	※役職は開催日時点の役職を記載しております。		

意見・提言

- ①貸出金利の引き上げ等においては、お客さまの納得感を得られるよう、丁寧な説明を徹底していくほか、誠実かつ真摯にお客様と向き合うというスタンスを改めて徹底していく必要がある。
- ②統合メリットのアピールや統合後の地域振興への貢献等について、どのようにお客様に対して理解していただくかを念頭に、具体的な活動やPR手法を考えていく必要がある。



進捗中の対応

お客さまへの誠実かつ丁寧な対応の徹底等について、子銀行の役職員に対して改めて周知する等の対応を進めております。



挑む。超える。ともに創る。

プロクレアホールディングス