



不当な不利益の防止に向けた措置のモニタリング結果(2025年4月～9月)

2026年1月30日

挑む。超える。ともに創る。

 プロクリアホールディングス

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

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 相談窓口に寄せられた相談等の内容

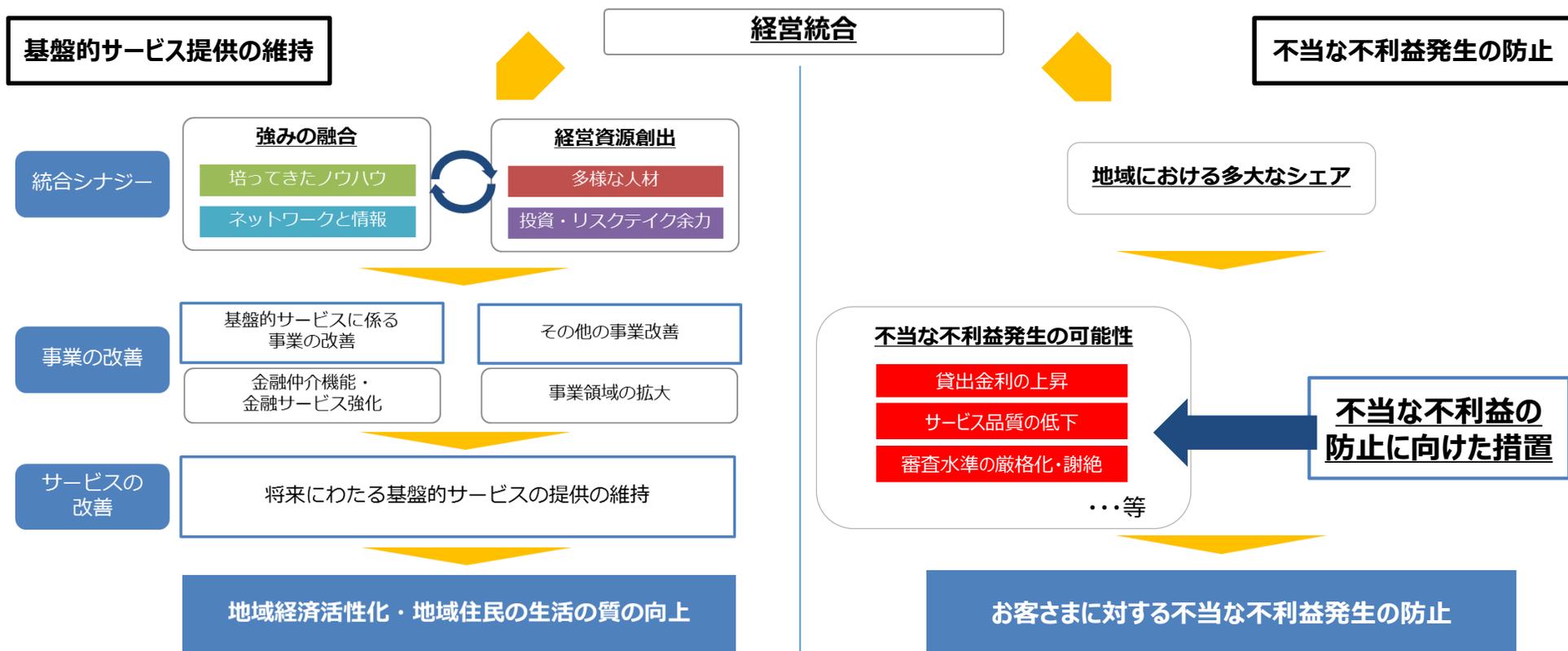
IV 実効性評価のための委員会の開催状況

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

○旧青森銀行と旧みちのく銀行の経営統合により設立したプロクレアホールディングス（以降、「プロクレアHD」と表記します）は、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で、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

- プロクレアHDは、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】

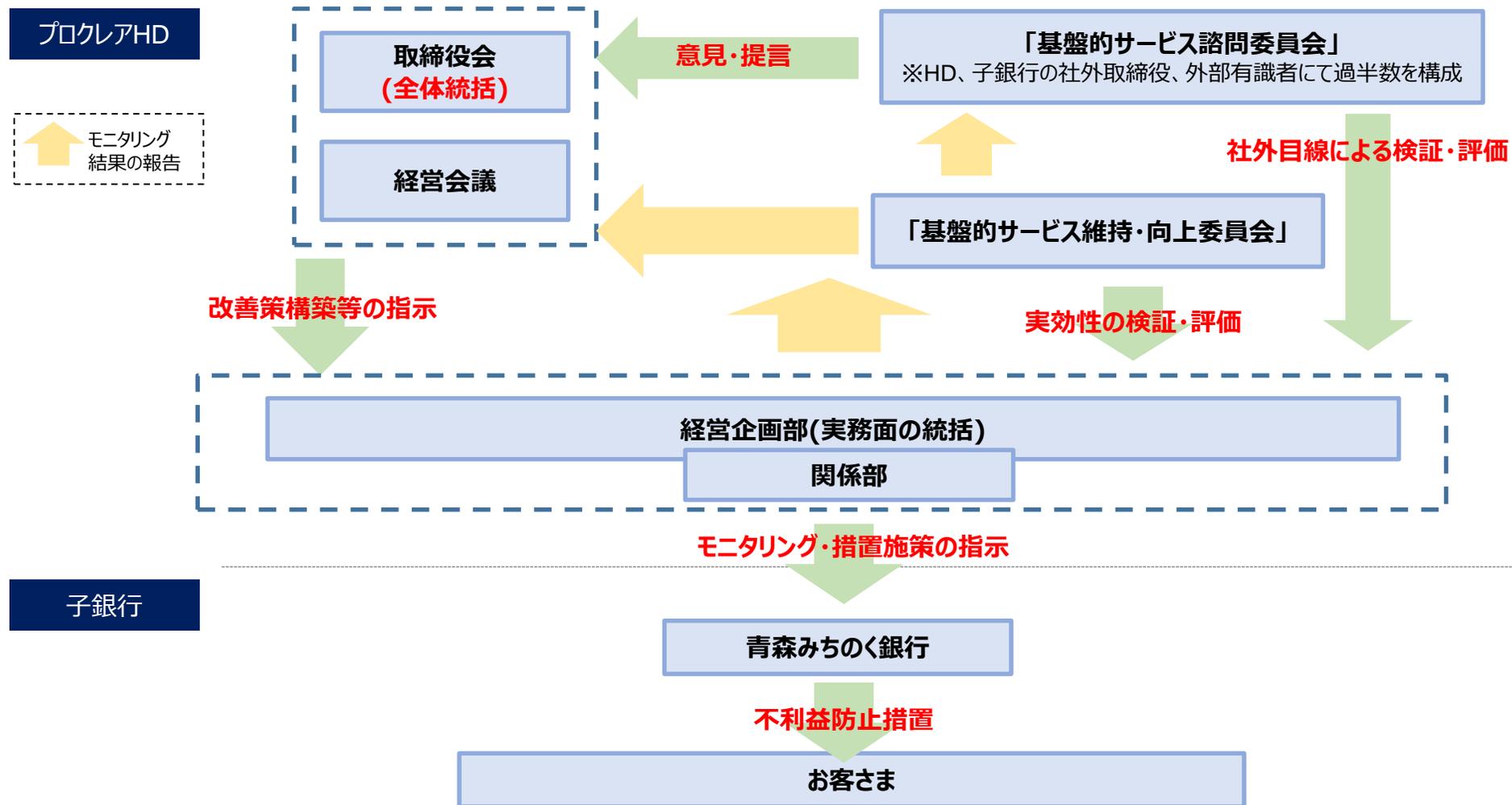
- (1) 適切かつ合理的な理由なく、金利の引き上げおよび高い金利の設定、ならびに新たに保証人を立てることを条件とする等、不当な融資条件を提示することはいたしません。
- (2) 適切かつ合理的な理由なく、融資取引の拒絶はいたしません。
- (3) サービスの質の向上および地域の皆さまの利便性の向上に努めてまいります。
- (4) その他、お客さまに「不当な不利益」が生じないよう努めてまいります。

【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⇒8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⇒13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。
※第4回の実施を2026年2月頃に予定しております。なお、第3回は2025年2月～3月に実施し、アンケート結果を2025年7月に公表しております。
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⇒15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、HD／子銀行の社外取締役および社外有識者が過半数を占める「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⇒16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。

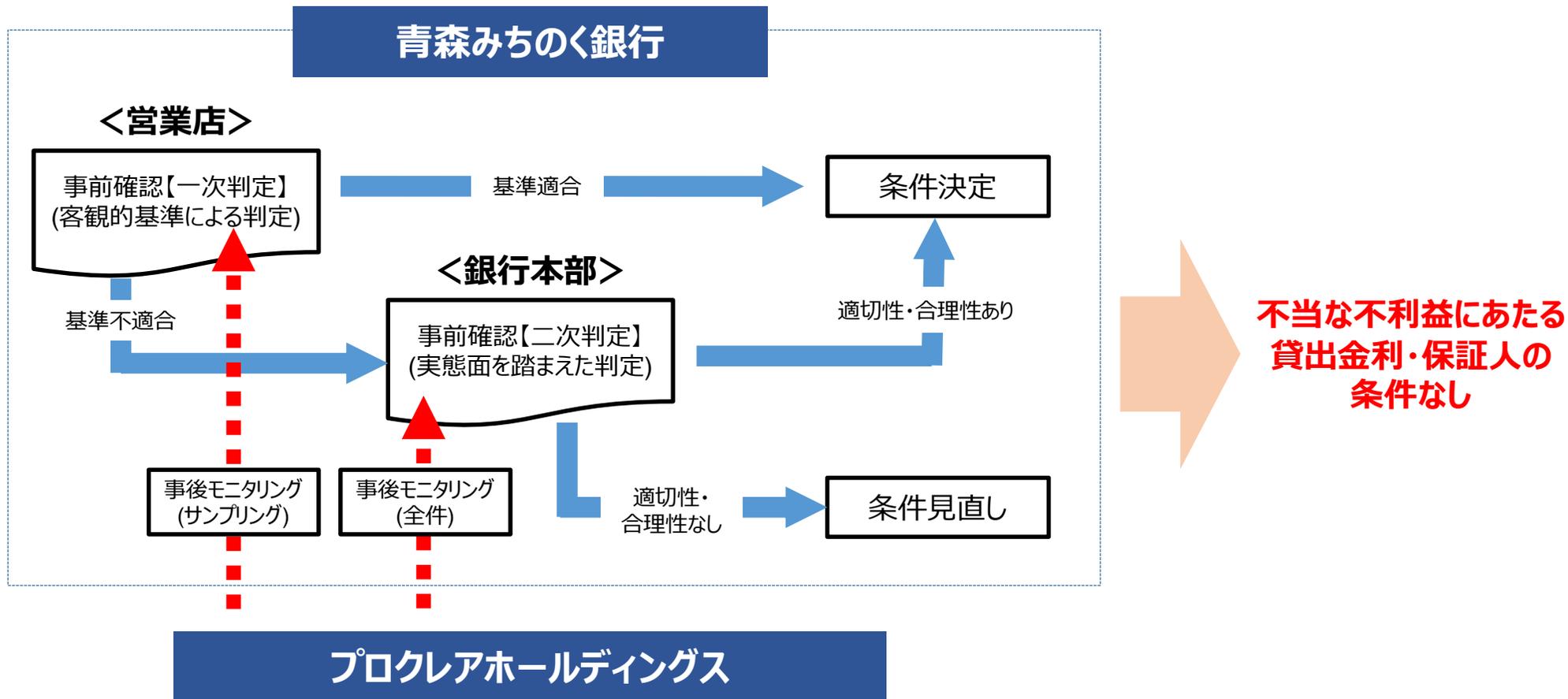


第2章 不当な不利益の防止に向けた措置のモニタリング結果

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。



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⇒9ページ
- ②⇒10ページ
- ③⇒11ページ
- ④⇒12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。

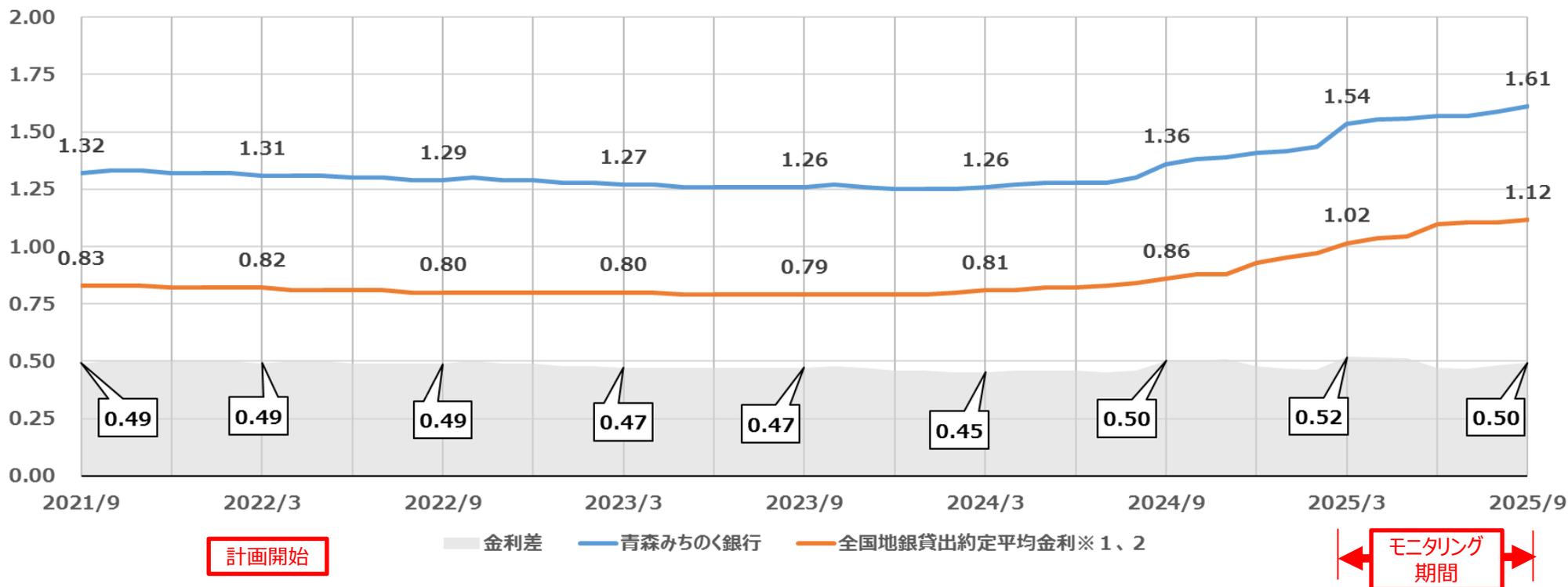
モニタリング内容	モニタリングの目的
a. 平均金利の推移 上記(1)の対象ごとに平均金利を算出し、その推移をモニタリングしております。	中～長期的な視点から、金利の上昇傾向がないかを検証します。
b. 指標金利との金利差 a. の平均金利と比較するため、全国地銀貸出平均金利を指標金利として選定し、平均金利との金利差をモニタリングしております。	貸出金利が実勢を上回る金利上昇となっていないかを検証します。

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、市場の金利水準の上昇や2025年3月の短期プライムレートの引き上げに伴い、今回のモニタリング期間において上昇傾向にて推移しております。平均金利の上昇要因に不当な不利益の懸念はないものと判断しております。
- 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。今回のモニタリング期間における金利差は過去の実績と比較しても同等の数値であり、不当な不利益の懸念はないものと判断しております。

青森県内中小企業に対する貸出金の平均金利推移（%）



(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。

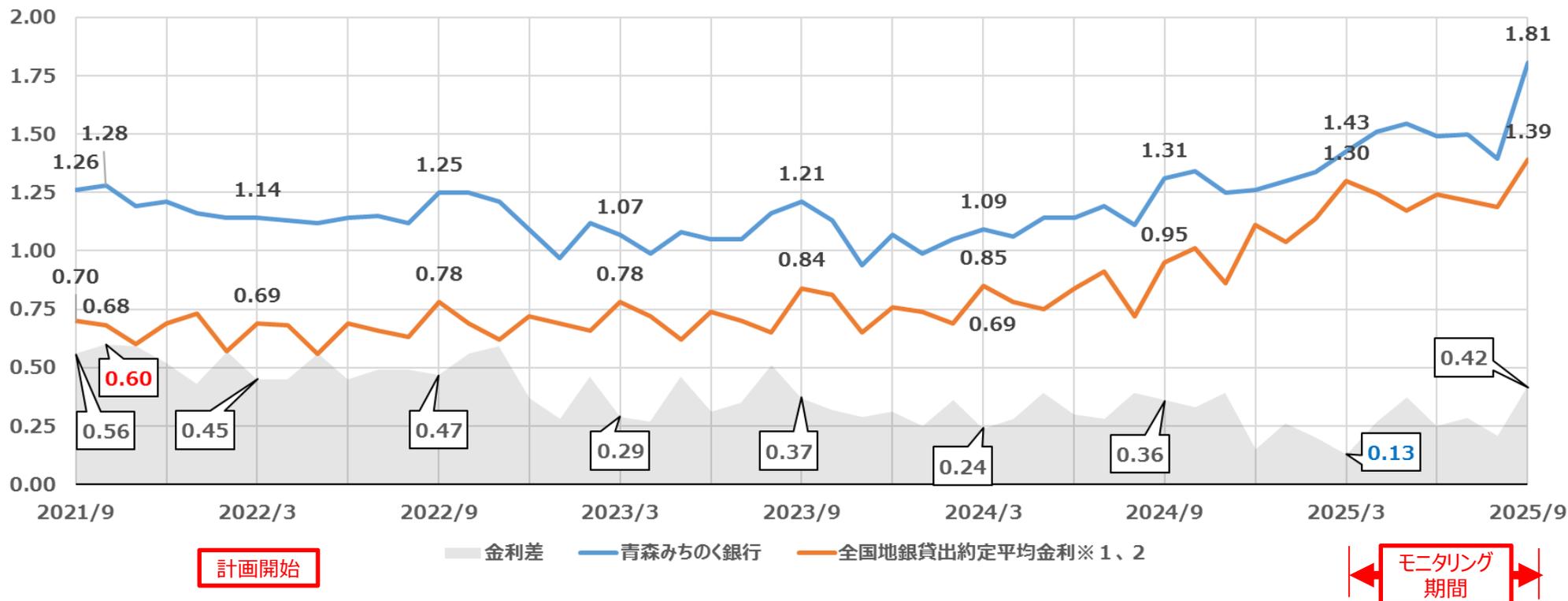
※2：全国地銀の貸出約定平均金利は、中小企業に対する貸出金の他、大・中堅企業、政府・地公体、個人等に対する貸出を含めた平均金利となっております。

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、市場の金利水準の上昇や2025年3月の短期プライムレートの引き上げに伴い、今回のモニタリング期間において上昇傾向にて推移しております。平均金利の上昇要因に不当な不利益の懸念はないものと判断しております。
- 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。今回のモニタリング期間における金利差は過去の実績と比較しても同等の数値であり、不当な不利益の懸念はないものと判断しております。

青森県内中小企業に対する新規貸出金の平均金利推移（%）



(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。

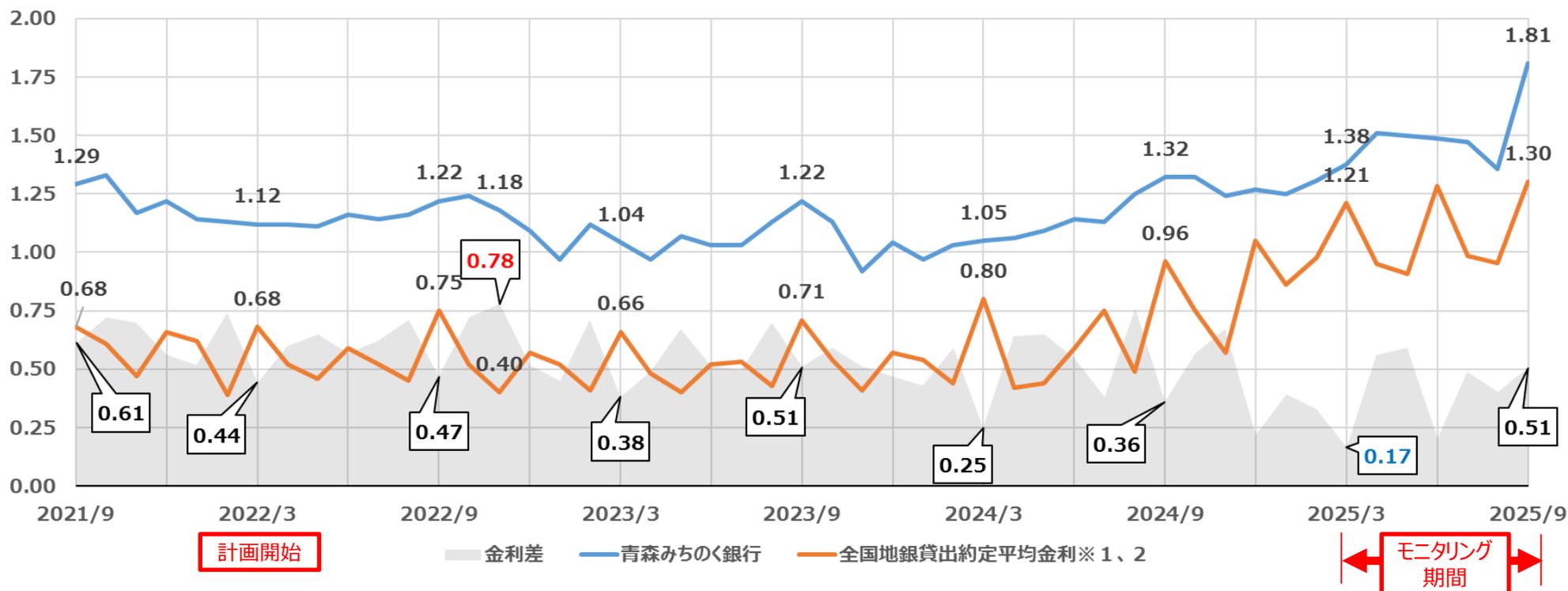
※2：全国地銀の貸出約定平均金利は、中小企業に対する貸出金の他、大・中堅企業、政府・地公体、個人等に対する貸出を含めた平均金利となっております。

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、市場の金利水準の上昇や2025年3月の短期プライムレートの引き上げに伴い、今回のモニタリング期間において上昇傾向にて推移しております。平均金利の上昇要因に不当な不利益の懸念はないものと判断しております。
- 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。今回のモニタリング期間における金利差は過去の実績と比較しても同等の数値であり、不当な不利益の懸念はないものと判断しております。

青森県内中小企業に対する新規貸出金(短期)の平均金利推移 (%)



(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。

II 店舗網の維持に関するモニタリング

1. 経営統合後における店舗統合

○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。2025年9月においては、青森みちのく銀行として初となる店舗統合を2カ店で実施しております。

○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。

2022年4月以降に実施した店舗統合

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
青森みちのく銀行	栄町支店	青森みちのく銀行	青森東支店	2025年9月16日	0.63
	東造道支店	青森みちのく銀行	八重田支店	2025年9月16日	1.48

※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。

Ⅱ 店舗網の維持に関するモニタリング

2. 店舗統廃合の実施予定に関する公表

- 2025年9月26日にイトーヨーカドー青森店出張所を2026年3月に廃止とする予定を公表しております。
- 同店につきましては、2020年9月に支店内支店方式による店舗統合済みであり、お客さまの利便性低下につながるものではございません。

店舗統廃合の予定の公表

廃止店舗	廃止月
イトーヨーカドー青森店出張所 (青森南支店内)	2026年3月

Ⅲ 相談窓口に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、プロクレアHD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。

プロクレアHD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 合併後の商品・サービスの変更に関するご質問・ご意見
- ② 通帳の切替など、合併に伴うお手続きに関するご質問・ご意見
- ③ 合併に関するお手続きに関するご質問・ご意見
- ④ 合併後のシステム障害にかかる対応についてのご意見

IV 実効性評価のための委員会

○2025年4月～2025年9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 2025年 8月27日（水） ※2025年4月～2025年6月のモニタリング結果の報告
2025年 11月19日（水） ※2025年4月～2025年9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

構成員

役職名	氏名	役職	役職名	氏名	役職
委員長	樋口 一成	プロクレアHD社外取締役 株式会社コロワイド社外取締役	委員	成田 晋	プロクレアHD代表取締役
委員	内田 大輔	青森みちのく銀行社外取締役 むつ商工会議所会頭、等	委員	藤澤 貴之	プロクレアHD代表取締役 青森みちのく銀行代表取締役
委員	石田 憲久	(外部有識者) 青森商工会議所副会頭、等	委員	石川 啓太郎	プロクレアHD代表取締役 青森みちのく銀行代表取締役
委員	櫛引 利貞	(外部有識者) 青森県中小企業団体中央会会長、等	委員	木立 晋	プロクレアHD取締役 青森みちのく銀行取締役常務執行役員
委員	西谷 俊広	(外部有識者) 税理士法人はまなす会計代表社員税理士			

開催日 2025年 11月27日（木） ※2025年4月～2025年9月のモニタリング結果の報告

意見・提言

- ①お客さまとの接点について、頻度や内容が十分なのかお客さまの声を確認する必要がある。
- ②お客さまとの接点については改善の余地があると感じており、強化していく必要がある。



進捗中の対応

2026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発生の有無等についてのアンケートの実施を予定しております。本アンケートの回答にてお客さまの声を確認いたします。
お客さまとの接点が十分な頻度・内容となるように本部各部での共有・検討を行い、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