平成 25 年 6 月 4 日

各　位

播州信用金庫

地域金融円滑化のための基本方針

播州信用金庫は、地域の中小企業および個人のお客さまに必要な資金を安定的に供給し、地域経済の発展に寄与するため、以下の方針に基づき、地域金融の円滑化に全力を傾注して取組んでまいります。

1.　取組み方針

地域の中小企業および個人のお客さまへの安定した資金供給は、事業地域が限定された協同組織金融機関である信用金庫にとって、最も重要な社会的使命です。

私どもは、お客さまからの資金需要や貸付条件の変更等のお申込みがあった場合には、これまでと同様、お客さまの抱えている問題を十分に把握したうえで、その解決に向けて真摯に取り組みます。

2.　金融円滑化措置の円滑な実施に向けた態勢整備

当金庫は、上記取組み方針を適切に実施するため、以下のとおり、必要な態勢整備を図っております。

(1)　金融円滑化管理に関する方針を定めた金融円滑化管理方針を理事会において定め、金融円滑化管理の実効性を確保するため、理事会において「金融円滑化管理責任者」を選任するほか、理事会及び金融円滑化管理責任者の役割を定めた「金融円滑化管理規程」を策定しております。

(2)　「金融円滑化管理責任者」は金融円滑化に係る実施状況について、定期的にまたは必要に応じて随時、理事会等に報告します。

(3)　お客さまからのお借入の返済負担軽減などのお申出に迅速に対応するために、お申出の受付から対応の完了までの進捗管理を徹底し、具体的な記録を適切に作成・保存してまいります。

(4)　苦情については、内容を適切に記録・保存してまいります。また、当金庫全体で問題を共有し、改善に努めてまいります。

(5)　お客さまへのきめ細やかな経営改善支援を行うため本部に企業支援課を設置しております。

(6)　お客さまの事業価値を見極める能力（目利き力）を向上させるため人事部において融資現場の職員に対し目利き力の研修に力を注いでおります。

(7)　営業店及びローンセンターごとに返済条件等の「ご相談窓口」を設置、専担者を配置しております。

3.　他の金融機関等との緊密な連携

当金庫は、複数の金融機関から借入を行っているお客さまからの貸付条件の変更等の申し出があった場合など、他の金融機関や信用保証協会等と緊密な連携を図る必要が生じたときは、守秘義務に留意しつつ、お客さまの同意を得たうえで、これらの関係機関と情報の確認・照会を行うなど、他の金融機関と緊密な連携を図りながら地域金融の円滑化に努めてまいります。

※　なお、お客さまからの貸付条件の変更等に関する苦情相談は、次の窓口をご利用ください。

播州信用金庫　リスク統括部　フリーダイヤル　0120－717－339

受付時間　月曜日～金曜日の 9 時～17 時（土・日・祝祭日は除く）