

平成 22 年 6 月 1 日

播州信用金庫

地域金融円滑化のための体制整備の概要について

播州信用金庫（理事長 和田 長平）は、「地域の皆様に奉仕すること」を基本理念に地域の皆さまとともに更なる発展を遂げるため、信用金庫のもつ社会的責任と公共的使命の重みを常に認識し、質の高い金融サービスの提供を通じ地域社会へ貢献するため、その実現に向け取り組んでおります。

今般、最近の経済金融情勢や雇用環境など厳しさが増すなか、中小企業の経営者のみなさまや住宅ローンを利用させていただいているお客さまのご要望やご相談内容にきめ細かく対応できる体制を整備いたしました。

1. 金融円滑化への対応状況を適切に把握するための体制の概要

（１）本部における体制の概要

平成 21 年 11 月 25 日、金融円滑化管理責任者を長として金融円滑化に関連する 6 部で構成する「金融円滑化推進委員会」（以下、「委員会」といいます）を設置し、金融円滑化に関する情報の共有を図るとともに、金融円滑化に関連する各種施策を連携して取り組んでいく体制といたしました。

委員会の事務局を第一審査部企業支援課に置き、金融円滑化管理責任者の直轄下に配置し、金融円滑化に関する金庫内のあらゆる情報が速やかに、かつ正確に責任者が把握でき、また責任者から必要な指示があれば速やかに事務局が対応できる体制といたしました。

事務局は、営業店及びローンセンターから金融円滑化に係る取組みの実施状況について毎月末基準で報告を受け、金融円滑化管理責任者がその結果に基づき金融円滑化の対応状況を定期的に、または必要に応じて随時理事会及び委員会等に報告する体制といたしました。

事務局は、営業店及びローンセンターにおける金融円滑化への取組み状況のモニタリング調査を適宜行い、金融円滑化管理責任者及び委員会に報告するほか、必要な指導を実施してまいります。

また、取組み状況が不十分な営業店があった場合は、金融円滑化管理責任者が直接指導を行います。

【 金融円滑化推進委員会の構成 】

委員長	専務理事
副委員長	第一審査部担当理事（第一審査部長兼任）
委員	営業推進部長・経営企画部長・管理部長・第二審査部長 ローンセンター長
事務局	第一審査部企業支援課

（２） 営業店及びローンセンターにおける体制の概要

平成 22 年 1 月 19 日、全営業店及びローンセンターに「金融円滑化管理担当者」（支店長またはローンセンター長）及び「金融円滑化専担者」（融資担当役席）を配置しており、金融円滑化管理担当者は金融円滑化に関する金庫方針や各種施策の店内徹底、お客様からのご相談やお申込に対する適切な対応、受付けた案件の進捗管理について責任を担い、金融円滑化専担者はそれを補佐する体制といたしました。

営業店及びローンセンターは、お客様からご相談やお申込があった場合に、対応が完了するまでの具体的な記録（謝絶や取下げ時を含む）を適切に作成し保存いたします。

また、作成された記録は事務局が精査し、適切な対応状況であるか確認し金融円滑化管理責任者に報告。不十分であった場合は速やかに改善を図ってまいります。

2. 金融円滑化にかかる苦情相談を適切に行うための体制の概要

（１） 本部における体制の概要

リスク統括部に金融円滑化に関するお客様からの苦情相談専用フリーダイヤルを新たに設置し、受電の際は営業店・ローンセンター及びリスク統括部・委員会事務局が連携して真摯に対応する体制といたしました。

営業店・ローンセンター窓口でお受けした金融円滑化に関する苦情相談については、その都度リスク統括部及び委員会事務局が内容の報告を受け、定期的にまたは必要に応じて随時金融円滑化管理責任者に報告いたします。

金融円滑化管理責任者は、金庫内で発生する全ての金融円滑化に関するお客様からの苦情相談を適時把握し、関連部署と連携して問題の早期解決に努め、再発防止策を指示するとともに、定期的にまたは必要に応じて随時理事会等に報告いたします。

【 貸出条件の変更等に関する苦情相談窓口 】

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）

(2) 営業店及びローンセンターにおける体制の概要

全営業店及びローンセンターに配置している金融円滑化管理担当者（支店長またはローンセンター長）が金融円滑化に関するお客様からの苦情相談に対し真摯に対応いたします。

また、金融円滑化管理担当者が不在等の場合でも金融円滑化専担者（融資担当役席）が真摯に対応するとともに、遅滞なく金融円滑化管理担当者に報告いたします。

営業店及びローンセンターの金融円滑化管理担当者は、お客様からの苦情相談をお受けした場合、まずは真摯な対応を行い問題の早期解決に努めるとともに、速やかにリスク統括部及び委員会事務局に対し報告を行い、必要な場合は関連部署とともに連携して問題の早期解決を第一義的に営業店及びローンセンターと本部が一体となって対応いたします。

また、再発防止策を検討し実践するとともに、具体的な状況の記録を作成・保存いたします。

3. 貸出条件の変更を行った中小企業者の事業についてのコンサルティング機能を発揮するための体制の概要

(1) 貸出条件の変更を行った中小企業のお客様に対しては、当金庫が定期的に継続して経営状況の推移を確認しつつ、当金庫がお客様にとって必要と判断した場合やお客様から申出があった場合は、経営相談・経営指導・経営改善計画書策定支援を営業店・ローンセンター及び本部が協調して行ってまいります。

- (2) 経営支援活動は、当金庫担当者がお客様を訪問し、より深いコミュニケーションを確立しながら、経営課題とそれに対する改善の方向性を共有し、お客様と一体となって経営改善に取り組んでまいります。
- (3) 委員会事務局は、営業店及びローンセンターにおいてコンサルティング機能が適切に発揮されているか適宜モニタリング調査を行い、金融円滑化管理責任者に報告するほか、必要に応じて指導を実施いたします。
また、取組み状況が不十分な営業店及びローンセンターがあった場合は金融円滑化管理責任者が直接指導を行います。
- (4) 当金庫は、中小企業のお客様に対するコンサルティング機能のより一層の強化を図るため、庫外の教育研修を充実させるとともに本部による融資研修を行い、従業員の能力向上に積極的に取り組んでまいります。

【 金融円滑化に関する責任者及び担当者 】

部署	所管名	責任者・担当者
本部	金融円滑化管理責任者	専務理事
	顧客説明管理責任者	営業推進部長
	顧客サポート等管理責任者	リスク統括部長
	苦情相談窓口	リスク統括部
営業店・ローンセンター	金融円滑化管理担当者	支店長・ローンセンター長
	金融円滑化専担者	貸付担当役席

以 上