

平成30年 7月 3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

- 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で定め、金融円滑化管理の実効性を確保する為、本部に「金融円滑化管理責任者」を選任し、金融円滑化管理全般を統括する部門（以下、「金融円滑化管理部門」という。）を営業統括部とし、金融円滑化に関する金庫内のあらゆる情報が速やかに、対応できる体制といたしました。
- ② 金融円滑化管理責任者は、営業店、関係業務部門から金融円滑化に係る取組みの実施状況について報告を受け金融円滑化の対応状況を把握する体制といたしました。

##### （2）営業店における体制の概要

- ① 「金融円滑化管理担当者」（部店長）及び「金融円滑化専担者」（貸付担当役席者または支店長次席）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。
- ② 営業店は、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、作成された記録は関係業務部門が精査し、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

- ① リスク統括部にお客様相談窓口を設置しており、受電の際は営業店・リスク統括部・金融円滑化管理部門が連携して真摯に対応する体制といたしました。
- ② 営業店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金融円滑化管理部門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。
- ③ 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 お客様相談窓口

フリーダイヤル 0120-31-5784

受付時間 月曜日～金曜日の9時～17時（土・日・祝祭日は除く）

### （2）営業店における体制の概要

営業店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、関係業務部門及び金融円滑化管理部門に対し報告を行い、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) 金融円滑化管理部門は、営業店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、必要に応じて指導を実施いたします。
- (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。

以 上