

第1 内閣府令第6条第1項第1号に規定する法第4条及び第5条の規定に基づく措置の実施に関する方針

- ・「地域金融円滑化のための基本方針」を以下のとおり定め金融円滑化に取り組んでおります。

西兵庫信用金庫は、地域の中小企業および個人のお客様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り組んでまいります。

1. 取組み方針

地域の中小企業および個人のお客様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、お客様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. 金融円滑化措置の適切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) 態勢整備を図るために理事会において決定した事項
 - ・本基本方針、金融円滑化管理方針および金融円滑化管理規程の制定
 - ・金融円滑化管理責任者の設置
- (2) お客さまへのきめ細やかな経営改善支援を行うための態勢整備
 - ・金融円滑化管理全般を統括する部門と金融円滑化管理を実施する部門の決定
 - ・事業資金・住宅ローンのご利用がより相談されやすいよう全営業店・本部にお客さま相談窓口の設置
 - ・ご返済計画の見直しに係るご意見・ご要望・苦情への対応するための専門窓口の設置
- (3) 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、研修等を通じて従業員の知識・対応力の向上を図る態勢整備
 - ・部店長会議、融資担当役員者会議等において一層の相談・支援を強化し、地域金融の円滑化に全力を傾注して取り組むよう周知徹底
 - ・業界団体が主催する「目利き力養成講座」「目利き力実践講座」への定期的な受講
 - ・支店長、融資役員者等に対する所管部署による研修・勉強会の実施
 - ・各営業店における職員に対する支店長はじめ管理職によるOJTの実施
- (4) その他
 - ・本取組に対し適切な対応を図るため、全条件変更案件の本部報告、謝絶案件等の管理など、管理態勢の強化

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れを行っているお客さまから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、お客様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、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、金融円滑化に関するお客様相談窓口、苦情専用窓口を下記のとおり設置いたしましたので、ご利用ください。

《ご相談専用窓口》

西兵庫信用金庫 審査部 電話番号0790-62-7700（直通）
* 電話受付時間 午前9時～午後5時（当金庫の窓口休業日を除く）

また、西兵庫信用金庫の全ての営業店に相談窓口を設置しています。

《ご意見・ご要望・苦情専用窓口》

西兵庫信用金庫 業務部 フリーダイヤル 0120-515-012
* 電話受付時間 午前9時～午後5時（当金庫の窓口休業日を除く）

第2 内閣府令第6条第1項第2号に規定する法第4条及び第5条の規定に基づく措置の状況を適切に把握するための体制に関する事項

理事会は、金融円滑化に係る最終意思決定機関として金融円滑化管理責任者より定期的にまたは必要に応じて金融円滑化管理の状況等の報告を受け、管理体制の改善を図ります。

常勤理事会は、金融円滑化管理責任者からの報告により金融円滑化管理に関わる重要な事項について協議し、理事会へ付議・報告を行います。

金融円滑化の管理部門として、金融円滑化主管部署を総合企画部とし、金融円滑化所管部署を審査部、資産査定管理部としています。また、主管部署の担当役員を金融円滑化管理責任者とし、主管部署及び所管部署の各部長を金融円滑化管理者としています。

金融円滑化管理責任者は、中小企業金融円滑化法に基づく開示や当局への報告についての適切性を主管部署に検証させ、その結果を理事会等に報告しています。

営業店における体制は、営業部店長を金融円滑化責任者とし、融資担当役席者を金融円滑化担当者としています。

営業店においては、全ての貸付条件の変更等の相談や申込みについて「貸付条件変更受付簿」「貸付条件の変更相談シート」（以下「受付簿等」という。）を作成し、記録するとともに、所管部署と連携し迅速・適切に対応しています。また、受付簿等については主管部署及び所管部署に報告のうえ、適切に保存しています。主管部署及び所管部署は、報告された受付簿等の内容等を確認・検証することとなっており、適切性の確保を図る体制としています。

第3 内閣府令第6条第1項第3号に規定する法第4条及び第5条の規定に基づく措置に係る苦情相談を適切に行うための体制に関する事項

顧客からの金融円滑化に関する相談窓口を本部審査部及び全営業店に設置しています。意見・要望・苦情については、従来の顧客相談苦情窓口（業務部業務企画課）とは別に、金融円滑化に関する専用の苦情窓口を、本部業務部業務推進課に専用回線（フリーダイヤル）を設け設置しています。

第4 内閣府令第6条第1項第4号に規定する法第4条の規定に基づく措置をとった後において、当該措置に係る中小企業者の事業についての改善又は再生のための支援を適切に行うための体制に関する事項

中小企業者の事業についての改善又は再生のための支援は、資産査定管理部（経営支援課）が中心となって行います。

資産査定管理部の役割として、審査部・営業店と協力して、支援先に対して個社別に決定した支援具体策や取組方針に基づき経営相談及び経営指導に当たります。指導等の実施に際しては、可能な限り、中小企業診断士（当金庫職員）を帯同させ、支援先の状況に応じて外部のコンサルタント等の招聘も検討します。

営業店は四半期毎に資産査定管理部に支援先のモニタリング結果を報告し、資産査定管理部は、モニタリング結果を取りまとめ金融円滑化管理責任者、金融円滑化管理者に報告する態勢としています。

また、企業の事業価値を見極める能力（目利き力）の向上に向けた取組として、次のとおり研修等体制を強化します。

- ・ 部店長会議、融資担当役席者会議等において一層の相談・支援を強化し、地域金融の円滑化に全力を尽くして取り組むよう周知徹底を図る。
- ・ 業界団体が主催する「目利き力養成講座」「目利き力実践講座」への定期的に派遣する。
- ・ 店長、融資役席者等に対する所管部署による研修・勉強会を実施する。
- ・ 各営業店の職員に対する支店長はじめ管理職等によりOJTを実施する。