

# 地域金融円滑化のための基本方針

網走信用金庫は、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めます。

## 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) 金融円滑化に取り組むにあたり、組織体制、権限、役割を明確にするため、新たに「金融円滑化管理方針」「金融円滑化管理規程」「金融円滑化管理要領」を制定しております。
- (2) お客様からのご相談にきめ細かく対応するため、平成 21 年 12 月 24 日から本店および全支店に「金融円滑化ご相談窓口」を設置しております。
- (3) 返済条件の変更等金融円滑化に関するご相談にかかる苦情に対して迅速かつ適切にお応えするため平成 21 年 12 月 24 日から「金融円滑化フリーダイヤル」を設置しております。

## 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れを行っているお客様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、お客様からの貸付条件の変更等に関する苦情相談については、次の相談窓口をご利用ください。

網走信用金庫 リスク管理部 電話番号 0120-223-865

以 上