

金融円滑化にかかる体制整備の概要

地域の健全な事業を営む事業者および個人のお客様に対して、必要な資金を円滑に供給していくこと、ならびに地域の事業者の経営相談・経営指導及び経営改善に関するきめ細かな支援に取り組むことは、当庫の最も重要な役割の一つであると認識し、適切なリスク管理体制のもと、金融仲介機能を積極的に発揮していくことを目的に、以下のとおり体制整備に取り組んでおります。

I. 条件変更等のお申込に対する対応状況を適切に把握するための体制の概要

(体制の整備)

① 方針・規程の整備

金融円滑化に関する当金庫の取組み方針である「地域金融円滑化のための基本方針」に則り、「金融円滑化管理方針」を策定するとともに、理事会・金融円滑化管理責任者等の役割などを定めた「金融円滑化管理規程」を制定するなど体制の整備を図りました。

今後も引き続き、必要に応じて金融円滑化管理体制の整備・改善を図ってまいります。

② 金融円滑化管理責任者等の設置

金融円滑化管理体制を整備・確立するため、審査部担当理事を「金融円滑化管理責任者」に任命したうえで、審査部を金融円滑化管理にかかる「統括部門」、本部関連業務部門の次席者および営業店の部店長を「金融円滑化管理担当者」とし、連携のうえ金融円滑化管理の実効性確保に努めております。

【金融円滑化管理体制】

金融円滑化管理責任者：審査部担当理事

統括部門：審査部

金融円滑化管理担当者：本部関連業務部門の次席者

営業店の部店長

(条件変更等のお申込に対する対応状況の把握)

お客様から、条件変更等のお申込を受付けた際は、すべて書面に記録のうえ、速やかに営業店と統括部門が情報共有し対応状況をモニタリングするとともに、必要に応じて管理体制の改善を図っております。

Ⅱ. 条件変更等にかかる苦情相談を適切に行うための体制の概要

（苦情相談窓口の設置）

貸付条件の変更等の申込み等に対する顧客説明及び苦情処理等の適切性・十分性を確保するため、金融円滑化管理責任者、顧客説明管理責任者及びお客様相談室長は連携して顧客保護に努めております。

条件変更等に関するお客様からの苦情相談については、「お客様相談室」において適切に対応してまいります。

【条件変更等に関する苦情相談窓口】

淡路信用金庫お客様相談室

電話番号：０７９９－２２－１０２０

受付時間：午前９時～午後５時

ただし、信用金庫休業日を除きます

（営業店における苦情相談の受付）

営業店窓口に、「ご返済方法・ご返済額変更等ご相談窓口」と表示したプレートを設置し、条件変更等を希望するお客様への周知を図っております。

Ⅲ. 条件変更等を行った中小企業者の事業についての改善・再生のための支援を適切に行うための体制の概要

（経営相談・改善指導等に向けた取組み）

お客様の経営実態等を踏まえて、経営相談や経営指導・経営改善に向けた支援取組みを行うため、審査部が、営業店と連携のうえ、よりきめ細やかな経営改善指導に取り組んでおります。

また、兵庫県中小企業診断士協会（業務部顧客サポート）との連携により、中小企業診断士による「巡回経営相談会」を開催し、お取引先中小企業からの経営改善に向けた相談に応じるとともに、アドバイスを行っております。

（人材の育成）

融資に携わる職員に対し、お客様の事業価値を見極める能力（目利き力）を向上させるための研修に取り組むなど人材育成を図っております。

以 上