

地域金融円滑化のための基本方針

筑後信用金庫は、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、お客様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) 「金融円滑化管理責任者」の配置

- 適切な金融円滑化を図り、その実効性を確保するために、平成 21 年 12 月 17 日、「金融円滑化管理方針」および「金融円滑化管理規程」を策定するとともに、「金融円滑化管理責任者」を審査部担当理事、「金融円滑化管理部門」を審査部と理事会にて決議しました。
- 平成 22 年 1 月 13 日、全営業店に「金融円滑化管理担当者」を設置しました。「金融円滑化管理担当者」は営業店長および貸付担当役席者とし、金融円滑化に関する方針や施策の営業店内での徹底、お客様から申込みを受けた案件の進捗管理・実績管理、苦情相談対応、および金融円滑化管理責任者への報告等の責任を負うこととしております。

(2) 「金融円滑化相談窓口」の設置

- 事業資金や住宅ローン等の借入れを受けているお客様のご返済等について親身かつ迅速な対応をするため、平成 21 年 12 月 22 日より、全営業店に「金融円滑化相談・苦情窓口」を設置しています。
- 平成 22 年 1 月 21 日より、本部窓口も設置しており、顧客サポート管理部門である法務部が対応をいたします。

(3) 「金融円滑化マニュアル」等の制定

- 適切な金融円滑化を図り、その実効性を確保するために、平成 22 年 1 月 13 日、「金融円滑化マニュアル」等を制定・改正し、「金融円滑化マニュアル」等および以下の事項について、金庫内に周知徹底しております。
- 平成 23 年 9 月 26 日、さらなるコンサルティング機能の発揮のために、「金融円滑化マニュアル」を改定し、周知徹底しております。

① 新規融資や貸付条件の変更等の申込みがあった場合の対応

- ・お客様から新規融資や貸付条件の変更等の相談・申込みがあった場合、真摯な対応に努め、当該相談・申込みに係る貸付けの条件の変更等の申込みを妨げたり、お客様の意思に反して当該申込みの取り下げを依頼するような行為をしたりしてはならないこと。
- ・与信審査の結果、一定の条件を付与する場合、その条件の内容を可能な限り速やかにお客様に提示し、お客様の理解と納得を得ることを目的とした説明に努めること。

② 新規融資や貸付条件の変更等の相談・申込み時における記録の作成・保管および報告

- ・口頭での申込みの場合も含め、貸付条件の変更等の申込みを受け付けた場合は、所定の用紙に記録し、その記録を5年間保存すること。

③ 新規融資や貸付条件の変更等に係る与信審査

- ・過去に貸付条件の変更等を行った履歴があること等形式的な判断のみで、安易に新規融資や貸付条件の変更等を謝絶してはならないこと。
- ・お客様が住宅ローン等をお借入している場合、お客様の将来にわたる無理のない返済に向けて、財産の状況および家族収入や今後の収入の見込み等を総合的に勘案した対応に努めること。

④ 新規融資や貸付条件の変更等に係る与信審査の結果、謝絶することとなった場合の対応

- ・与信審査の結果、やむを得ず「謝絶」する場合は、その理由等を、お客様の理解と納得を得るために、可能な限り具体的かつ丁寧な説明に努めること。
- ・与信審査の結果、やむを得ず「謝絶」に至ったものやお客様の申し出により「取り下げ」に至ったものについては、その理由等を所定の用紙に可能な限り具体的に記録し、速やかに金融円滑化管理責任者に報告すること。あわせて、お客様からの苦情等についても、所定の用紙に可能な限り具体的に記録し、速やかに顧客サポート部門である法務部へ報告すること。

⑤ お客様の経営相談・経営指導および経営改善に向けた取組みの支援

- ・お客様に対する経営相談および経営指導およびお客様の経営改善計画の策定支援等に積極的に取り組むよう努めること。

⑥ 中小企業者等金融円滑化法に基づく開示・報告

- ・中小企業金融円滑化法に基づく適切な開示、報告等を行うこと。

⑦ その他金融円滑化について

- ・一般の貸出による貸付条件の変更等が困難と判断した場合において、直ちに謝絶するのではなく、信用保証協会等の保証を付保したうえでの貸付条件の変更が可能かどうか検討に努めること。
- ・「条件変更対応保証制度」の利用を検討する場合は、お客様の事業改善や再生可能性について十分に検討のうえ、信用保証協会への説明文書を作成・交付する等、制度趣旨をふまえた適切な対応に努めること。

なお、常勤理事で構成される常務会等は、貸付条件の変更等の進捗状況や措置の状況等について、金融円滑化管理責任者より報告を受ける態勢としております。

(4) お客様へのきめ細やかな経営改善支援を行うための態勢

- ・平成 17 年より本部に企業支援強化委員会を設置し、お客様への経営改善支援を目的とした経営相談会を継続的に実施しています。
- ・平成 22 年 1 月、貸付条件の変更等の応諾をしたお客様の経営状況を定期的に把握し、適切な経営相談・経営指導および経営改善に関する支援を行い、その状況を企業支援強化委員会がフォローする態勢整備を図りました。
- ・平成 22 年 3 月 17 日、30 日、連携している社団法人中小企業診断協会による「個別経営相談会」を開催しました。
- ・平成 22 年度より「中小企業応援センター福岡」へ参加し「経営革新計画」等を目的とする「専門家派遣」事業を積極的に推進しております。
- ・平成 22 年 7 月 14 日（第 14 回）、11 月 19 日（第 15 回）、平成 23 年 3 月 16 日（第 16 回）、連携している社団法人中小企業診断協会による「個別経営相談会」を開催しました。
- ・平成 22 年 7 月および平成 22 年 12 月、営業店より「経営改善計画等モニタリング票」の報告受領し、平成 22 年 7～8 月および平成 22 年 12 月～平成 23 年 1 月にかけて「企業支援強化委員会」にてモニタリングのフォローを実施いたしました。
- ・平成 23 年 4 月より九州経済産業局が実施する「中小企業支援ネットワーク強化事業」のネットワークに参加し、同 5 月より月に 1 回「個別経営相談会」を開催しました。
- ・平成 23 年 5 月 19 日、「株式会社商工組合中央金庫（商工中金）」と業務協力に関する覚書の締結を行い、中小企業の成長戦略支援・再生支援に積極的に取り組むよう態勢整備を図りました。
- ・平成 23 年 7 月、営業店より「経営改善計画等モニタリング票」の報告受領し、平成 23 年 7 月～8 月にかけて「企業支援強化委員会」にてモニタリングのフォローを実施いたしました。
- ・平成 23 年 7 月 13 日、九州北部地区の信用金庫で平成 23 年 11 月 9 日に開催する「しんきん合同商談会」の出店企業を対象とした「しんきん合同商談会」事前準備セミナー＆「経営相談会」を開催しました。
- ・平成 23 年 9 月 26 日、さらなるコンサルティング機能の発揮のために、「金融円滑化マニュアル」等を改定し、事業の持続可能性等に応じた具体的なソリューション例等の周知を行いました。
- ・平成 23 年 11 月、営業店より「経営改善計画等モニタリング票」の報告受領し、平成 23 年 12 月～平成 24 年 1 月にかけて「企業支援協会委員会」にてモニタリングのフォローを実施いたしました。

(5) お客様の事業価値を見極める能力（目利き能力）を向上させるための研修の内容

- ・平成 21 年度上期に「経営改善支援能力強化研修」を開催しました。
- ・平成 21 年 12 月 18 日、貸付の条件変更等を積極的に取り組むために、営業店長等に対し、「中小企業金融円滑化法」等の説明会を行い、地域金融の円滑化に取り組むように徹底

しました。

- ・「中小企業金融円滑化法」等の更なる周知徹底を図るため、平成22年2月5日、営業店における責任者であります金融円滑化管理担当者（営業店長および貸付担当役席者）を対象に研修を実施するとともに、平成22年2月8日～10日、渉外担当者等を対象に研修を実施しました。
- ・平成22年5月29日（土）、6月5日（土）、職員の財務知識の基礎固め、及び金融円滑化への対応力向上のため、外部講師を招き財務のブラッシュアップセミナーを開催致しました。また、平成22年11月6日（土）、11月27日（土）、前述のセミナーを踏まえた、より「実践的」な研修を開催致しました。
- ・平成22年7月より、職員の経営相談機能の一助とするため、倒産事例や経営相談事例等を分析・検討した「審査部 News」を発刊し、お客様の経営改善に向けた取り組みを行っています。
- ・平成22年7月7日・21日に「審査部自主勉強会」を開催し「金融円滑化マニュアル」等の再周知、平成22年8月3日・24日に「計数報告に係る事項」、平成22年10月13日・19日に「融資取引に関する顧客説明」、平成22年11月2日・24日に「金融円滑化指針に関するQ&A」の周知徹底を行いました。
- ・平成22年10月、「中小企業金融円滑化法」の理解とそれに伴う実務を習得する為、金融円滑化管理担当者（営業店長および貸付担当役席者）を対象に2ヶ月間の通信講座を受講致しました。
- ・平成22年11月12日（金）、13日（土）、信金中央金庫業務支援部を招聘し、実際にコンサルティングを実施した結果に基づくケーススタディ（モデル企業の現状把握、改善策の方向性の検討、経営改善計画書策定までの演習）「中小企業経営改善支援実務研修」を行いました。
- ・平成23年5月11日・18日、7月6日・13日に「審査部自主勉強会」を開催し「中小企業者等金融円滑化法（コンサルティング機能の発揮や説明態勢を含みます）」の周知徹底を行いました。
- ・平成23年5月28日（土）、外部講師を招き融資渉外スキルアップセミナー「決算書を瞬時に読み取るポイント」を開催しました。
- ・平成23年6月3日（金）・4日（土）、信金中央金庫信金業務部支援部を招聘し、「中小企業改善支援実務研修」を行い、経営改善支援・事業再生に係るスキルアップを目的とした研修を開催しました。
- ・平成23年10月13日・17日・19日・21日に「ブロック別研修」を開催し、「第三者保証人」と「金融円滑化マニュアル改定（コンサルティング機能の発揮）」の周知徹底を行いました。
- ・平成23年10月29日（土）、外部講師を招き融資渉外パワーアップセミナー「中小企業の実態把握～明日から話せる売れる仕組みと業績向上のヒントを探る～」を開催しました。
- ・今後とも地域金融の円滑化に積極的に取り組むため、研修等を実施し、職員の当該能力の向上に努めてまいります。

(6) 金融円滑化管理部門の充実および営業店の評価基準等

金融円滑化への取組みを強化し、基本方針と整合的となるよう努めるため、金融円滑化管理部門の増員、営業店の評価やその他業績評価基準の変更等を実施し、営業店における適切な取組みをフォローしていきます。

- ・平成 22 年 4 月 1 日付にて金融円滑化管理部門へ支店長経験者の増員を行いました。
- ・金融円滑化の取組みを強化し、基本方針と整合的となるよう努めるため、業績評価基準を改正し、平成 22 年 5 月 8 日事業計画説明会で説明し、周知致しました。
- ・平成 22 年 8 月 3～6 日・9 月 3 日、金融円滑化管理部門（審査部）に係る担当者が、臨店による営業店モニタリングを実施し、周知状況の把握や更なる周知徹底を図っております。
- ・平成 22 年 11 月 15 日～12 月 2 日および平成 23 年 2 月 16 日～22 日、金融円滑化管理部門（審査部）に係る担当者が、臨店による営業店モニタリングを実施し、貸付条件の変更等・管理シートの作成状況、経営改善計画書の策定状況等のチェックを行いました。
- ・平成 23 年 6 月 15 日～23 日、金融円滑化部門（審査部）に係る担当者が、臨店による営業店モニタリングを実施し、説明書類の備え置き状況・渉外係の受付状況等のチェックし、改善指導を行いました。
- ・平成 23 年 9 月 14 日～26 日、金融円滑化部門（審査部）に係る担当者が、臨店による営業店モニタリングを実施し、貸付条件の変更等・管理シートの作成状況および経営改善計画書の策定状況について指導を行いました。
- ・平成 24 年 3 月 21 日～27 日、金融円滑化部門（審査部）に係る担当者が、臨店による営業店モニタリングを実施し、延滞先に対する対応状況およびコンサルティング機能の発揮状況についてチェックし、改善指導を行いました。

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は、

次の【金融円滑化相談・苦情窓口】をご利用ください。

【営業店】※現在お取引いただいている各支店にお申し出ください。

設置場所	本支店
受付方法	ご来店、お電話等
受付時間	平日 9:00～17:00
電話番号	店舗一覧をご覧ください。

【本 部】

設置場所	本部（法務部）
受付方法	お電話

受付時間	平日 9:00～17:00
電話番号	0120-350-452（直通・フリーダイヤル）

以 上