

## 金融円滑化に関する取組みについて

### 1 金融円滑化に関する基本的方針について

北門信用金庫は、地域経済の発展に寄与するため、地域の中小企業者及び個人のお客様に対して必要な資金を安定的に供給していくこと並びに経営相談・経営指導に関するきめ細かな支援に取り組むことが、最も重要な社会的使命と認識し、適切にリスク管理の下で金融仲介機能を積極的に発揮するため、以下の取組み方針に基づき、これまでと同様に地域金融の円滑化に真摯に取り組んでまいります。

#### (1) 取組み方針

- ① 北門信用金庫（以下「当金庫」といいます。）は、お客様の資金ニーズにお応えするとともに、融資ご利用期間中の環境変化による貸付条件等の変更のご相談について、誠実かつ丁寧な対応を図ってまいります。
- ② 中小企業者の皆様に対しては、ご要請があった場合にはお客様と一緒に事業改善計画を策定すると共に、経営相談・経営指導及び経営改善に向けた取組みに関する適切な支援を行ってまいります。
- ③ 貸出条件の変更を実施したお客様に対しては、その後の経営改善計画の進捗状況を適切に管理するとともに、必要な助言を行います。
- ④ 住宅ローンご利用のお客様から条件変更の申込みがあった場合には、お客様の財産や収入の状況を勘案しつつきめ細かく相談に応じます。
- ⑤ お客様との与信取引（貸付契約及びこれに伴う担保・保証契約）に際しては、契約内容や結論に至った理由・経緯等を十分ご理解いただけるよう、適切にご説明をするよう努めてまいります。
- ⑥ 貸出条件の変更の申込みをお断りする場合には、これまでのお取引の状況やお客様の知識などを踏まえ、お断り理由を具体的かつ丁寧にご説明いたします。
- ⑦ お客様からの与信取引に係るお問い合わせ、ご要望及び苦情相談に対し適切に対応いたします。
- ⑧ 経営相談・経営指導の取組みに係る実効性を図るため、必要とされる役職員の目利き能力の向上に努めます。
- ⑨ 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、緊密な連携を図ります。

#### (2) 体制の概要

当金庫は、上記取組み方針を円滑に実施するため、必要な体制整備を図っております。

- ① 理事会は、金融円滑化にかかる方針を金庫内に周知徹底するとともに、融資審査担当理事を金融円滑化管理責任者として定め、お客さまへの適切な対応等に関する事項を統

括、管理する体制としております。

- ② 常務会は、金融円滑化管理を行うため、金庫内の報告・連絡体制を整備するほか、金融円滑化管理責任者からの報告に基づき、金融円滑化に関する重要事項について協議し、必要に応じ改善に向けた見直しを図ることとしております。
- ③ 金庫内で組織横断的な取組み・検討を行うため、金融円滑化管理責任者を委員長とする「金融円滑化対策委員会」を本部に設置し、対応状況等を把握するとともに態勢改善に向けた見直し等について協議し、必要に応じ常務会へ提言を行う体制としております。
- ④ お客さまの利便性向上のため、各営業店に「金融円滑化相談窓口」を、営業第一本部に「金融円滑化相談室」を設置し、お客さまからの貸付条件変更等の相談および苦情等を受付ける体制としております。

## 2 貸付条件の変更等に関する申込みへの対応状況を適切に把握するための体制について

- ① 各営業店に「金融円滑化相談窓口」を、営業第一本部に「金融円滑化相談室」を設置し、それぞれに配置した主担当者が受付・管理することとし、営業店・本部の双方でお客さまからのご相談を受付ける体制としております。
- ② お客さまからの貸付条件の変更等のご相談・申込みの都度、受付けた部署が記録を作成し、金融円滑化相談室へ報告することとしております。金融円滑化相談室は、全体の受付状況を把握するとともに、営業第二本部（融資審査部署）および営業店と連携を取り、情報を共有し進捗管理を行う体制としております。
- ③ 貸付条件の変更等にかかるお客さまとの協議内容については、記録を行います。
- ④ 金融円滑化相談室は、受付および進捗の状況、対応の適切性等について金融円滑化委員会で報告を行い、金融円滑化管理責任者は定期的に又は必要に応じ常務会・理事会へ報告することとしております。

## 3 貸付条件の変更等にかかる苦情相談を適切に行うための体制について

- ① 各営業店に設置している「金融円滑化相談窓口」および営業第一本部に設置している「金融円滑化相談室」にそれぞれに配置した主担当者が受付・対応する体制としております。
- ② 借入れ条件の変更等に係るお客さまからの電話による苦情・相談等について、金融円滑化相談室に専用フリーダイヤルを設置し、苦情相談を受付ける体制としております。  
金融円滑化に関するご相談・ご意見・苦情等の専用フリーダイヤル  
・担当部署～「金融円滑化相談室」  
・0120-918-414  
・お取扱時間 平日 9:00～17:00
- ③ 各営業店は、お客さまから借入れ条件等にかかる苦情相談を受け付けた場合は、迅速かつ適切に対応するとともに「金融円滑化相談室」に報告し、お申出の苦情相談については、その内容を記録・保存いたします。
- ④ 「金融円滑化相談室」は、お客さまから借入れ条件等にかかる苦情相談を受け付けた

場合は、該当の営業店へ連絡し迅速に対応するとともに、お申出の苦情相談については、その内容を記録・保存いたします。

- ⑤ 金融円滑化相談室は、苦情相談の受付および対応の状況について金融円滑化委員会で報告を行い、金融円滑化管理責任者は定期的に又は必要に応じ常務会・理事会へ報告することとしております。

#### 4 貸付条件変更後の事業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ついて

- ① 営業店は、貸付条件の変更等を実施したお客さまの経営状況や経営改善計画の進捗状況についての継続的なモニタリングや、経営相談・経営指導および経営改善支援を行うこととしており、必要に応じ営業第一本部地域総合相談室が営業店を支援する体制としております。
- ② 管理第一本部は、経営相談・経営指導の実効性を図るため、関連部署と連携し、お客さまの事業価値を適切に見極める能力向上のための研修等の実施に努めることとしております。
- ③ 営業店は、貸付条件の変更等の履歴があることのみをもって、新規のご融資や貸付条件の変更等の申込みをお断りすることは厳に慎みます。

以 上