

平成 23 年 11 月 14 日

## 北 上 信 用 金 庫

### 金融円滑化の公表について

**「中小企業者等に対する金融の円滑化を図るための臨時措置に関する法律」  
を踏まえた対応措置等の概要について（第 7 条第 1 項に規定する説明書類）**

北上信用金庫は、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、地域金融の円滑化に全力を傾注して取り組んでおります。

これからも、地域から信頼される金融機関を目指すとともに、金融円滑化の推進に向けた取り組みを一層強化してまいります。

#### 1. 対応措置の実施に関する方針の概要

（基本方針）

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。これらの対応措置の実施に関しては理事会で金融円滑化方針を決議の上、役職員一体となって取り組んでおります。

（態勢整備）

当金庫は、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理事会等において決議した事項
  - ・ 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等の策定
  - ・ 本部に金融円滑化管理責任者（担当理事）、営業店に金融円滑化管理担当者（副本支店長）及び相談窓口担当者等の配置
- ② 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整備
  - ・ 中小企業相談支援チームを配置し、信用保証協会や中小企業再生支援協議会等との連携により支援に取り組んでおります。
- ③ 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等
  - ・ 毎年度、本部・営業店の融資担当職員を「目利き力養成研修」、「企業再生支援実践講座」などの外部研修に派遣し目利き能力の向上に努めております。

## 2.対応措置の状況を適切に把握するための体制整備の概要

（本部における推進・管理体制）

- ① 金融円滑化管理体制を整備・確立するための金融円滑化管理全般を統括する部門を審査部とし、金融円滑化管理部門の担当理事を金融円滑化管理責任者に任命しております。
- ② 常務会は、金融円滑化管理責任者からの報告に基づき、金融円滑化管理に関する重要な事項について協議し、必要ある場合は理事会に付議・報告しております。
- ③ 金融円滑化に係る最終意思決定機関を理事会としております。

（営業店における推進・管理体制）

各営業店に、金融の円滑化を図るため「金融円滑化相談窓口」を設置し、副本支店長を金融円滑化管理担当者としております。

（記録作成・保管管理）

- ① お客様から条件変更等の相談・申込に対して、その内容を所定の様式に記録し、進捗管理を行っております。
- ② お客様からの貸付条件変更の申込に対して、謝絶や取下げがあった場合には、お客様への説明内容を所定の用紙に記録保管しております。
- ③ 統括部署は申込状況を営業店から随時報告を受け、定期的に取りまとめ金融円滑化管理責任者に報告し、金融円滑化管理責任者は常務会へ報告し役職員一体となって取り組んでおります。

## 3.対応措置に係る苦情相談を適切に行うための体制整備の概要

お客様からの貸付条件の変更等に関する苦情をお受けするため、本部審査部審査課に「苦情相談専用窓口」を設置するとともに、各営業店に苦情受付担当者を配置しております。また、苦情相談をお受けした場合には、その内容を法令等に基づき適切に記録・保存しております。

## 4.お客様の経営改善または再生のための支援を適切に行うための体制整備の概要

- ① お客様の経営相談・経営指導及び経営改善に向けた取り組みに関するきめ細かな支援を行うため、中小企業相談支援チームを設置しております。
- ② お客様の経営改善計画の策定や問題解決のため、営業店は、面談等により十分な実態把握のうえ助言指導を行い、経営改善計画の策定が困難な場合は策定支援を行ってまいります。
- ③ お客様の事業価値を適切に見極めるための能力（目利き能力）の向上のため、役職員に対する研修等を積極的に実施し、コンサルティング機能強化に努めております。