

## 金融円滑化への取組みの実施状況について (平成29年3月末現在)

### 小松川信用金庫

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については、平成25年3月31日を以って期限の到来を迎えましたが、当金庫では同法律の主旨を踏まえ、期限到来後も従前の方針に何ら変更なく以下の通り対応させていただいております。

#### 【基本方針】

当金庫は、地域の中小企業および個人のお客さま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、以下の取組方針に基づき、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。

#### 【取組方針】

地域の中小企業および個人のお客さま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あり、当金庫は、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。

#### 【組織体制】

態勢整備を図るために理事会・常務会において、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の策定、金融円滑化管理責任者の選任、金融円滑化推進委員会の設置等を決議。

##### (1) 理事会の役割

理事会は、金融円滑化管理に関する最終責任機関として、金融円滑化管理を徹底するための態勢を構築する。

##### (2) 主管部署

金融円滑化管理にかかる主管部署は、融資部とする。

##### (3) 金融円滑化管理責任者の役割

- ① 金融円滑化管理責任者は、融資部担当常勤理事とし、金融円滑化管理にかかる顧客への適切な対応等にかかる事項を統括、管理する。
- ② 金融円滑化管理責任者は、金融円滑化管理にかかる顧客への適切な対応を徹底するための態勢を整備する。
- ③ 金融円滑化管理責任者は、その他金融円滑化の向上を図るための適切性確保に努める。

##### (4) 金融円滑化推進委員会の役割

金融円滑化推進委員会は、金融円滑化管理に関して、本部各部署、営業店に伝達すべき事項等について協議するとともに、必要な指示、指導を行って、金融円滑化管理の実効性を高める。

### 【体制整備】

- (1) 新規融資や貸付条件の変更等の申込み等に対する適切な審査が行われることを確保するため、信用リスク管理部門（融資部）は、定期的または必要に応じて随時、融資審査基準および与信管理方法の見直しを行う。
- (2) 新規融資や貸付条件の変更等の申込み等に対する顧客説明および顧客サポートの適切性・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および顧客サポート等統括管理責任者は、連携して顧客保護を図るための取組みを行う。
- (3) 金融円滑化の状況に関する開示や金融庁監督局への報告を行うとともに、当該開示等が適切なものになっているかを確認する体制を整備する。

### 【関係部署との連携】

金融円滑化管理にかかる主管部署は、顧客説明管理、顧客対応等管理にかかる主管部署および営業店と連携し、適切な金融円滑化管理の実施を確保するよう取組む。

### 【監査の実施】

経営監査部は、金融円滑化管理が適切に行われているかについて、監査を実施するとともに、その状況については、必要に応じて理事会・常務会に報告する。

### 【状況把握のための体制】

- (1) 記録の保存
  - ① 営業店は、「『融資関連相談等受付簿』の記載について」に基づき、正式に受付する以前に、融資に関する相談があった場合、『融資関連相談等受付簿』に記載する。『融資関連相談等受付簿』に記載の案件のうち、『管理シート』作成が必要なものは、「貸付条件の変更・管理シートの記載要領」に基づき、『管理シート』を作成し、『融資関連相談等受付簿』とともに、一ヶ月分を取りまとめ翌月5日までに、主管部である融資部に報告するとともに、保管管理する。
  - ② 主管部である融資部は、営業店から報告を受けた『融資関連相談等受付簿』および『管理シート』の内容をチェックするとともに、金融庁監督局への報告のための集計、書類作成等の作業を行い、作業結果を保管管理する。
- (2) 状況の報告
  - ① 金融円滑化管理責任者は、金融円滑化管理にかかる顧客への適切な対応が行われているかをチェック、確認して、その状況については、必要に応じて理事会・常務会に報告する。また、金融庁監督局への報告のための集計、書類作成状況については、適宜、常務会に報告するとともに、正式な報告については、金融円滑化推進委員会で協議のうえ、理事会・常務会に報告する。

### 【苦情相談等に対する体制】

- (1) 金融円滑化法の施行に伴う対応
  - ① 中小企業者・住宅資金借入者からの事業資金並びに住宅資金の貸付条件の変更等に関する申込み等および相談・苦情等について、適切な対応が行えるよう必要な体制を整備する。
  - ② 中小企業者からの貸付条件の変更等の申込み等について、他の金融機関や政府系金融機関、信用保証協会および中小企業再生支援協議会等が関係している場合には、これらの者と緊密な連携が図れるよう必要な体制を整備する。

- ③ 住宅資金借入者からの貸付条件の変更等について、他の金融機関、住宅金融支援機構が関係している場合には、これらの者と連携が図れるよう必要な体制を整備する。

(2) 態勢整備

- ① お客さまからの金融円滑化に基づく貸付条件の変更に関する苦情相談窓口として、本部に専用電話を設置（直通）。
- ② お客さまからの金融円滑化に基づく貸付条件の変更に関する相談窓口（住宅ローン・事業性融資のご返済方法・ご返済額変更等ご相談窓口）を各営業店窓口に設置。
- ③ お客さまからの金融円滑化に基づく貸付条件の変更に関する休日相談窓口を本店営業部に設置（毎月第二土曜日）。

(3) 相談等窓口

- ① 本部の平日受付窓口（条件の変更等に関する苦情相談）  
 ・小松川信用金庫 融資部 電話番号：03-3617-0563（直通）  
 お問合わせ時間（午前9：00～午後5：00まで）

② 営業店の平日受付窓口

店 舗 名	電 話 番 号	窓 口	受 付 時 間
本 店 営 業 部	03-3617-1201	融 資 係	午前9：00～ 午後5：00まで
平 井 支 店	03-3683-0581		
菅 原 橋 支 店	03-3652-3136		
奥 戸 支 店	03-3696-0351		
東 四 つ 木 支 店	03-3696-1781		
中 平 井 支 店	03-3611-6011		
市 川 南 支 店	047-378-2711		
鹿 骨 支 店	03-3698-1711		
亀 戸 支 店	03-3682-0031		
篠 崎 支 店	03-3676-5941		

③ 営業店の休日受付窓口

- ・開 設 日……毎月第二土曜日
- ・開設店舗……本店営業部

住 所：東京都江戸川区平井6丁目23番23号

電話番号：03-3617-1201

- ・開設時間……午前10：00～午後3：00まで

【改善又は再生の支援の体制】

(1) 経営状況の継続的な把握

決算書、試算表等の定期的な徴求による業況分析を行い、状況により代表者および顧問税理士からの確認もを行い、経営状況の継続的な把握を行う。

(2) 経営に関する相談又は指導の体制

- ① お客さまの事業価値を見極める能力（目利き力）を向上させ、経営改善の支援を図るため、人事部門は、役職員に対し目利き能力向上のための研修等を実施する。
- ② お客さまに対する経営相談・経営指導および経営改善に向けた取組みに関するきめ細かな支援のため、外部の中小企業診断士や当金庫の本部企業支援課と営業店が一体となって、お客さまの事業所への訪問・支援活動を行う。

