

## 金融円滑化に関する基本方針

気仙沼信用金庫（理事長 小山 栄太郎）は、地域の中小企業者及び個人のお客様への安定した資金の供給は、事業地域が限定された協同組織金融機関である当金庫にとって最も重要な社会的使命と捉えこれまで取組んでまいりました。

また、平成21年12月4日から施行された「中小企業金融円滑化法」の趣旨に則り、「金融円滑化管理方針」、「金融円滑化管理規程」、「金融円滑化マニュアル」を制定し、お取引先から貸付条件の変更等のお申し出があった場合には、それを真摯に受け止め、貸付条件の変更や円滑な資金供給に努めてまいりましたが、既にご承知のことと存じますが、「中小企業金融円滑化法」は、平成25年3月末日をもって終了いたしました。

然しながら、当金庫では引き続き以下の方針に基づき、地域の中小企業者及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するとともに、平成25年12月5日に経営者保証に関するガイドライン研究会が公表した「経営者保証に関するガイドライン」に則り、お客様の抱えている問題を十分認識したうえで、その解決に向けて真摯に取り組んでまいります。

### 1. 基本的な対応方針

当金庫は、業務の健全かつ適切な運営の確保に留意しつつ、中小企業者及び住宅資金借入者からのご返済に関するご相談があった場合にはきめ細かく真摯な態度で適切に対応してまいります。

#### (1) 中小企業のお客様からのお申込みに対する基本的な対応

- ① 新規のお借入のご相談・お申込については、お客様の経営実態を踏まえ可能な限りお客様のご要望に沿えるよう適切に対応してまいります。
- ② ご返済条件の変更等のお申込みを頂いた場合は、お客様の経営実態を踏まえ可能な限りお客様のご要望に沿えるよう適切に対応してまいります。

#### (2) 住宅ローンをご利用のお客様からのお申込みに対する基本的な対応

ご返済条件の変更等のお申込みを頂いた場合は、お客様の将来にわたるご返済の見通しを勘案しつつ、可能な限りお客様のご要望に沿ったご返済条件の変更等に向け適切に対応してまいります。

## 2. ご返済条件の変更等のお申込みへの対応

(中小企業者のお客様・住宅ローンをご利用のお客様共通)

### (1) ご返済条件の変更等のお申込みに対するご相談等

お客様からご返済の条件の変更等のお申込みに関するご相談を頂いた場合には、真摯に対応いたします。また、お申込みを妨げる行為やお客様の意見に反してお申込みを取下げ頂くような行為は行いません。当金庫では、各営業店に金融円滑化専用のご相談窓口「返済方法・返済金額変更等相談窓口」を設置し、お客様のご相談を受付する体制としております。

### (2) ご返済条件の変更等の口頭での申込みの記録

お客様から口頭でご返済条件の変更のお申込みがあった場合、当金庫所定の手続に則り、お申込みの内容を記録いたします。

### (3) ご返済条件の変更等に対する条件を付けさせていただく場合の対応

ご返済条件の変更等に条件を付けさせていただく場合には、その内容を可能な限り速やかにお伝えし、十分に説明させていただきます。

### (4) ご返済条件の変更等のお申込みにお応えできない場合の対応

やむを得ず、ご返済条件の変更等のお申込みにお応えできない場合には、これまでのお取引等を踏まえお客様のお申込みにお応えできない理由を可能な限り具体的に、かつ、丁寧に説明させていただくよう心掛けます。

### (5) ご返済条件の変更等のお申込みにお応えできない場合等の記録

ご返済条件の変更等のお申込みにお応えできない場合やお客様がお申込みを取下げられた場合には、その内容を適切に記録・保存します。

### (6) ご返済条件の変更等に関する苦情相談等の記録

ご返済条件の変更等に関する苦情相談等を受けた場合には、その内容を規程等にもとづき適切に記録・保存します。

### 3. ご返済条件の変更等のお申込みへの対応

#### (中小企業のお客様の場合)

##### (1) お客様の事業再生手続への対応

中小企業者のお客様から特定認証紛争手続の実施の依頼を受けた特定認証紛争解決事業者や企業再生支援機構を通じた事業の再生手続に関する要請を受けた場合は、お客様の事業についての改善または再生の可能性その他の状況を勘案しつつ、できる限り適切な対応に努めます。

##### (2) 他金融機関との緊密な連携

中小企業者のお客様からのご返済条件の変更等のお申込みにあたり、あるいは上記(1)の場合において、他の金融機関や政府系金融機関、信用保証協会等、中小企業活性化協議会が関係している場合には、お客様の同意を得たうえで当該機関と緊密に連携を図るよう努めます。

##### (3) 経営改善計画の策定支援

ご返済条件の変更等に係るお客様との協議にあたり、お客様の経営改善計画の策定に向け真摯に対応いたします。また、経営改善計画の策定について中小企業のお客様から要請がある場合は、経営改善計画の策定を支援するよう努めます。

##### (4) 経営改善計画の進捗管理

ご返済の条件の変更に際して、経営改善計画を策定した場合には、経営改善計画の進捗状況を管理するとともに、必要に応じて、お客様に対して助言を行なうよう努めます。

##### (5) 他の金融機関に対する情報確認

お客様が他の金融機関からお借入を行っている場合は、守秘義務に留意しつつ、お客様の同意を得たうえで他の金融機関や信用保証協会等の間で相互にご返済条件の変更等に係る情報の確認を行うなど、緊密な連携を図るよう努めます。

(6) 他の金融機関からの情報照会

お客様がご融資条件の変更等のお申込みを行った他の金融機関から、当金庫に対してご返済の変更に係る情報について照会があった場合は、守秘義務に留意しつつ、お客様の同意を得たうえで、これに応じるよう努めます。

(7) 条件変更対応保証制度への対応

ご返済条件の変更等のお申込みに対し、当金庫が信用保証協会の保証なしではご返済条件の変更等が困難と判断する場合において、お客様が条件変更対応保証の利用を希望するときは、お客様の事業についての改善または再生の可能性を説明する文章を作成し、信用保証協会に対して交付いたします。また、条件変更対応保証の利用に先立って、お客様の事業についての改善または再生に向けた真摯な対応を行うなど、条件変更対応保証制度の趣旨を踏まえた対応をいたします。

(8) ご返済条件の変更等を行ったお客様に対する信用供与

ご返済条件の変更等を行ったお客様に対して、適切な信用供与を行うよう努めます。例えば、ご返済条件の変更等の履歴があることのみをもって、新規融資やご返済条件の変更等のお申込みをお断りすることはございません。

4. ご返済条件の変更等のお申込みへの対応

(住宅ローンをご利用のお客様の場合)

(1) お客様からのご返済条件の変更等のお申込みがあった場合は、お客様の将来にわたる無理のないご返済に向けてお客様の財産及び収入の状況を十分に勘案しつつ、きめ細かくご相談に応じるよう努めます。

(2) お客様からのご返済条件の変更等のお申込みがあった場合において、住宅金融支援機構や他の金融機関がお客様のご返済条件の変更等に応じたことが確認できたときは、お客様の財産および収入の状況、住宅金融支援機構等がご返済条件の変更等に応じたこと等を勘案しつつ、できる限り、ご返済条件の変更等を行うよう努めます。

## 5. 金融円滑化に係る体制

### (1) 理事会の役割

理事会は、当金庫の経営方針及び内部管理基本方針を踏まえた金融円滑化に関する管理方針を定め、金融円滑化管理規程を策定し、組織全体に周知徹底を図るとともに、必要に応じ見直しを図ってまいります。また、金融円滑化管理を行うため、金融円滑化管理体制の整備、金融円滑化管理責任者を定め金融円滑化業務に精通した人材の育成、専担者の配置、その陣容、事故防止のための人事管理等について具体的な方針を決定してまいります。

### (2) 常勤理事会の役割

常勤理事会は、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・報告してまいります。また、常勤理事会は、金融円滑化管理方針に基づく金融円滑化管理を行うため、金庫内に連絡・報告体制を整備するとともに、定期的にあるいは必要に応じ管理体制の改善を図ってまいります。

### (3) 監事の役割

監事は、金融円滑化関連情報または金融円滑化管理の情報を受け、適切な対応が図られているか及び適宜改善が図られているかなど、金融円滑化管理に係る監査を実施してまいります。

### (4) 金融円滑化管理責任者等の役割

金融円滑化管理態勢を整備・確立するための金融円滑化管理全般を統括する部門を融資部・業務部（金融円滑化管理部門）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とします。金融円滑化管理責任者及び金融円滑化管理部門（金融円滑化管理責任者等）は、金融円滑化に関する規程やマニュアルを営業推進部門等の金融円滑化に関する業務に従事する職員に遵守させるための具体的施策を実施してまいります。

また、金融円滑化管理責任者等は、与信取引（問題債権の管理・回収等に関するものを含む）に関する規程、基準その他事務の取扱いに関する取決め等が、「経営者保証に関するガイドライン」に基づく対応を適切に実施することを確保するために適切な内容となっているかを検証し、必要に応じて関連する各部門と連携して適切な措置を講じてまいります。

さらに、関係業務部門及び営業店に対し、債務者及び保証人からの保証契約に関する相談等に対する同ガイドラインに基づく適切な対応及び金融円滑化の適切な実施を確保するための具体的な方策を指示し、適切に行われるように管理するとともに、同ガイドライン及び金融円滑化管理に関する体制の整備や必要な施策の策定、取組状況の把握などを行い、適時適切に取組状況を常勤理事会及び理事会に報告してまいります。

#### (5) 金融円滑化に対する対応状況の把握体制

各営業店等では、お客様からのご返済の変更等のお申込の内容及び検討の進捗状況やお申込にお応えできない場合またはお客様がお申込を取り下げられた場合の理由、その他苦情等の内容について金庫内所定の方法により記録し、金融円滑化管理部門へ報告します。金融円滑化管理部門は、各営業店からの報告を取り纏め定期的に取り組状況の適正化の検証を行い、金融円滑化管理責任者に報告するとともに必要な改善を行います。金融円滑化管理責任者は取組状況等を常勤理事会及び理事会へ必要に応じ報告いたします。

#### (6) 金融円滑化のための相談窓口体制

金融円滑化の取組状況に関する苦情・ご相談については、各営業店の「返済方法・返済金額変更等相談窓口」（責任者営業店長）でお受けするほか、本部では「金融相談支援室」（責任者融資部所属長）において直接お受けする体制とします。「金融相談支援室」では各営業店及び本部関連部署と連携して、苦情・ご相談等の内容についてその解決に向けた対応に努めてまいります。また、各営業店でお客様から頂きましたご意見、ご要望等を本部に集約し、当金庫全体で真摯に受け止め、取組の改善に努めてまいります。

#### (7) 中小企業者のお客様に対する経営相談、経営改善支援等の体制

お客様からの経営改善のご相談に対して真摯に対応いたします。営業店で経営改善支援に向けたご相談をお受けするほか、必要に応じ営業店等によるご返済の条件変更後に経営改善努力を行っているお客様に対するモニタリングを行います。

## 営業店舗ならびに金融円滑化相談受付体制について

営業店舗は下記の11店舗となっております。

各営業店舗におきまして、「返済方法・返済金額変更等相談窓口」を設置し、事業資金や住宅ローンのご返済に関するご相談を引続き9時～17時に拡充し受付いたしております。

(2022年6月30日現在)

営業店名	所在地	電話番号	相談窓口営業時間帯 (信用金庫営業日)
本店	気仙沼市八日町	0226-22-6830	9:00～17:00
鹿折支店	気仙沼市新浜町	0226-22-6950	9:00～17:00
内の脇支店	気仙沼市仲町	0226-22-6730	9:00～17:00
津谷支店	気仙沼市本吉町	0226-42-2666	9:00～17:00
志津川支店	南三陸町志津川	0226-46-2619	9:00～17:00
南支店	気仙沼市田谷	0226-23-6330	9:00～17:00
松岩支店	気仙沼市松崎萱	0226-24-2700	9:00～17:00
高田支店	陸前高田市高田町	0192-54-2139	9:00～17:00
大船渡支店	大船渡市大船渡町	0192-27-8131	9:00～17:00
盛支店	大船渡市大船渡町	0192-27-4131	9:00～17:00
東新城支店	気仙沼市東新城	0226-22-6731	9:00～17:00

- \* お取引店舗にご来店できないお客様におかれましては、お近くの営業店舗でも融資相談を受付しておりますのでご利用ください。
- \* なお、本部へのお客様からの貸し付け条件の変更等に関する苦情・ご相談等は、次の相談窓口をご利用ください。

気仙沼信用金庫 金融相談支援室 電話番号 0226-22-5896

Eメール s1175008@facetoface.ne.jp

以上