

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

第7条第1項に規定する説明書類

第1 第6条第1項第1号に規定する法第4条及び第5条の規定に基づく措置の実施に関する方針の概要

当金庫は、平成22年2月1日に金融の円滑化に関する基本方針を定めた「地域金融円滑化のための基本方針」を制定しております。方針の概要は次のとおりになっております。

【基本的な考え方】

当金庫は、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。

【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。

【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。

- ・平成21年12月4日に全本支店およびローンセンターに、融資ご返済相談窓口を設置いたしました。
- ・平成22年2月1日に、地域金融円滑化のための基本方針、金融円滑化管理方針、金融円滑化管理規定および金融円滑化マニュアルを策定するとともに、審査担当常務理事を金融円滑化管理責任者に選任いたしました。
- ・本部に経営相談特別班を設置し、お客様へのきめ細やかな経営改善支援を行っております。

【他の金融機関等との緊密な連携】

当金庫は、他の金融機関や信用保証協会等と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。

第2 第6条第1項第2号に規定する法第4条及び第5条の規定に基づく措置の状況を適切に把握するための体制の概要

当金庫は、金融円滑化法第4条および第5条の規定に基づく対応措置の状況を適切に把握するために以下の取り組みを実施しております。

【融資ご返済相談窓口の設置】

平成21年12月4日に全本支店およびローンセンターに、「融資ご返済相談窓口」を設置し、顧客への真摯な対応、丁寧な説明に努めております。

【金融円滑化管理責任者および金融円滑化管理部門の設置】

理事会において審査担当常務理事を金融円滑化管理責任者に任命いたしました。また、融資部は金融円滑化管理部門として、金融円滑化管理全般を統括し、態勢の整備をいたします。

【金融円滑化の状況に関する記録・経営陣への報告】

金融円滑化管理責任者および金融円滑化管理部門は、適切な金融円滑化の実施を確保するため、金融円滑化の状況に関する情報を収集し、定期的にまたは必要に応じて随時、理事会への報告を行っております。条件変更の受付をした案件については、記録を5年間保存しております。

【住宅ローンをご利用のお客様への訪問】

住宅ローンをご利用のお客様については、平成21年12月までにすべてのお取引先の訪問を行いました。金融円滑化に関する当金庫の取り組みをお伝えするとともに、お客様の要望に対して、親身になって誠実に対応してまいります。

第3 第6条第1項第3号に規定する法第4条及び第5条の規定に基づく措置に係る苦情相談を適切に行うための体制の概要

当金庫は、金融円滑化法第4条および第5条の規定に基づく措置に係る苦情相談を適切に行うために以下の取り組みを実施しております。

【融資ご返済相談窓口の設置】

平成21年12月4日に全本支店およびローンセンターに、「融資ご返済相談窓口」を設置し、お客様への真摯な対応、丁寧な説明に努めております。

【お客様サポートダイヤルの設置】

お客様からの貸付条件の変更等に関する苦情相談は、営業統括部に次の相談窓口を設置し、土日祝日も苦情相談に対応できる体制を確保しております。

さがみ信用金庫 お客様サポートダイヤル

| |
|--|
| 平日:午前9時～午後5時、土日祝日(12月31日～1月3日を除く):午前10時～午後5時 |
| 0 1 2 0 - 4 2 6 - 6 1 4 |

【貸出に至らず拝辞する場合の対応】

貸出条件の変更を含む新規融資案件を受付した場合は、融資相談シートを作成しており、結果として融資に至らず拝辞となった場合には、融資謝絶を行った対応が適切であったか否かをこのシートを用いて検証しております。不適切な対応であると判断された場合は、直ちに適切な是正措置を講ずるものとしております。

【顧客説明管理責任者および顧客サポート等管理責任者】

コンプライアンス統括部長は顧客説明管理責任者および顧客サポート等管理責任者として、金融円滑化管理責任者と連携して顧客保護を図るための取組みを行います。

【苦情に関する情報の周知、再発の防止】

お客様からご意見・苦情をいただいた事案につきましては、原因を分析して金庫内で情報を共有し、再発の防止に努めております。

第4 第6条第1項第4号に規定する法第4条の規定に基づく措置をとった後において、当該措置に係る中小企業者の事業についての改善又は再生のための支援を適切に行うための体制の概要

当金庫は、お客様の事業改善または再生支援を適切に行うために以下の取組みを実施しております。

【融資ご返済相談窓口の設置】

顧客の経営相談・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を行うため、営業店に「融資ご返済相談窓口」を設置し、親身になった誠実な対応に努めております。

【経営相談特別班の設置】

本部に中小企業診断士で構成される経営相談特別班を設置し、事業の改善に取り組むお客様を支援しております。

【条件変更後の継続的な支援】

貸出条件の変更等を行った後も、その後の改善計画の実施状況を聞き取りし、当初計画における改善策の妥当性や計画の進捗状況の検討を行い、継続的にお客様を支援してまいります。

【人事部門による研修の実施】

事業の改善又は再生に向け、顧客の事業価値を適切に見極めるための能力(以下、「目利き能力」という。)の向上のため、人事部門は役職員に対し、目利き能力向上のための研修を実施いたします。

以 上