

金融円滑化に関する当金庫の取組方針

仙南信用金庫は、地域の健全な事業を営む中小企業者及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とともに、お客さまから貸出条件の変更等を求められた場合には、その要請を真摯に受け止め、お客さまの抱えている問題を十分に把握した上で、その解決に向け、貸出条件の変更等きめ細かな対応を行っていくことを経営の基本に据えて、以下の方針に基づき、地域金融の円滑化に全力で取り組んでまいります。

【基本方針】

1. ご相談等に対する親切かつ適切な対応

- (1) 協同組織金融機関として相互扶助の経営理念の下、中小企業者等の金融円滑化への取組みが自らの社会的使命と考え、真摯かつ一貫した対応を行います。
- (2) 金融の円滑化の趣旨を踏まえ、相談者の立場に立った親切かつ丁寧な対応を行います。

2. 適切な審査への対応

- (1) 中小企業者のお客さまへの対応
 - ① 新規のお借入のご相談・お申込みについては、財務諸表等の表面的な計数のみに基づいた判断はせず、お客さまの技術力・成長性・事業そのものの採算性・将来性を重視のうえ、可能な限りお客さまのご要望に沿えるよう努めてまいります。
 - ② 返済条件のご変更等のご相談・お申込みについては、事業改善の見通しの見極めや経営改善計画の策定に携わり、可能な限りお客さまのご要望に沿えるよう努めてまいります。
- (2) 住宅ローンご利用のお客さまへの対応
 - ① 返済条件のご変更等のご相談については、お客さまの将来にわたる無理のないご返済に向けて、お客さまの財産および収入の状況を十分に勘案のうえ、可能な限りお客さまのご要望に沿った返済条件のご変更に向け適切な対応を行います。
 - ② 他の金融機関または住宅支援機構からお借入されている場合は、守秘義務に留意しつつ、お客さまの同意を得たうえで、可能な限り、お客さまのご要望に沿えるような返済条件のご変更について、当該金融機関等と緊密な連携を図るよう努めてまいります。

3. 他金融機関との緊密な連携

他の金融機関等にお取引のあるお客さまから、返済条件の変更等の申し出があった場合は、守秘義務に留意しつつ、お客さまの同意を得たうえで、他の金融機関や信用保証協会及び中小企業再生支援協議会等との関係機関と緊密な連携を図ります。

また、中小企業の事業の再生又は地域経済の活性化に資する事業活動を支援に当たっては、株式会社地域経済活性化支援機構等と緊密な連携を図ります。

4. 説明の徹底

- (1) お借入に必要となる書類の提出依頼や各種の契約を締結するにあたり、お客さまの知識及び経験等を踏まえた上で、理解と納得が得られるように、適切かつ丁寧な説明を行います。
- (2) 返済条件のご変更にあたり、条件を付けさせて頂く場合には、条件内容を可能な限り速やかにお客さまに提示のうえ丁寧な説明を行います。
- (3) 新規のお借入および返済条件のご変更等のご要望に沿えない場合には、これまでのお取引関係やお客さまの知識及び経験等を踏まえ、お客さまの理解と納得が得られるように、可能な限り具体的かつ丁寧な説明を行います。

5. 苦情等への対応

新規のお借入および返済条件のご変更等のご相談・お申込みに対するお客さまからのお申し出があったご意見・ご要望および苦情については、お客さまからご理解が得られるように迅速かつ適切な対応を行います。

6. 事業再生への対応

- (1) 特定認証紛争解決（事業再生ADR）手続（注）の実施を依頼するか否かの確認があった場合には、事業についての改善及び再生の可能性その他の状況を十分に勘案したうえで可能な限り適切な対応を行います。

注：民間の第三者機関が債権者の間の調整役となり再建計画をまとめる制度で、産業活力の再生及び産業活動の革新に関する特別措置法第2条第26項に規定する特定認証紛争解決手続をいいます。

- (2) 株式会社地域経済活性化支援機構等から買取申込み等の要請があった場合には、事業についての改善及び再生の可能性その他の状況を十分に勘案したうえで可能な限り適切な対応を行います。

7. 経営改善に向けた支援

日々の継続的な訪問等を通じ、お客さまの経営実態に応じた経営改善に向け、積極的な支援を行います。

特に、中小企業のお客さまからご依頼がある場合には、事業に関する改善計画等の策定を支援するとともに、計画策定後の進捗状況の把握に努め、必要に応じ助言等を行います。

8. 職員の能力向上

- (1) 研修の実施等により、お客さまの技術力や成長性および将来性等を適切に見極めるための能力向上に努めます。
- (2) お客さまのニーズに的確に応えるために、幅広い専門知識・実践能力を習得させるべく、①日常の業務を通じて直接部下を指導する職場内研修、②金庫内研修、③外部派遣研修、④各種検定試験・各種通信講座等を通じて、職員の自己啓発に引き続き努めます。

【返済条件の変更等の申込み受付に対する対応状況を適切に把握するための体制の概要】

1. ご相談受付体制の整備

- (1) 各営業店のローカウンター若しくは融資事務カウンターに、「ご返済方法・ご返済額変更等のご相談窓口」を設け、中小企業のお客さま、住宅ローンをご利用されているお客さまの返済条件の変更等についての相談をお受けいたしております。
- (2) 各営業店の電話でも、ご返済方法・ご返済額変更等に関するご相談をお受けいたしております。

【各営業店相談窓口の電話番号】

店番	営業店名	電話番号	店番	営業店名	電話番号
01	本店営業部	0224-25-3171	09	岩沼支店	0223-22-3141
02	船岡支店	0224-55-2451	10	二日町支店	022-262-6040
03	大河原支店	0224-53-1275	11	白石駅前支店	0224-25-5411
04	角田支店	0224-63-1351	12	名取支店	022-384-4871
05	村田支店	0224-83-2231	13	船迫支店	0224-55-2783
06	川崎支店	0224-84-2140	14	蔵王支店	0224-32-3016
07	愛宕橋支店	022-221-4381	15	七ヶ宿支店	0224-37-2141
08	原町支店	022-232-1261	16	白石東支店	0224-25-0041

- (3) 融資部直通の電話・Eメールでもご相談をお受けいたしております。

仙南信用金庫 融資部 電話番号 0224-24-3079

Eメール s1174003@facetoface.ne.jp

2. 「金融円滑化管理統括部署」の設置

金融円滑化の取組み状況を管理・強化することを目的に、次の事項を責務として「金融円滑化管理統括部署」を設置しております。

- (1) お客さまのお借入およびご返済条件の変更等にかかるご相談に対して、適切な対応を行う為に、金融円滑化管理手法等の検証・検討を行い常に金融円滑化の適切性が確保されるように見直しを行います。
- (2) 経営改善に向けた取組みの支援を行います。
- (3) 金融円滑化の実施状況を把握し関係各部署へ適切な指導を行います。
- (4) 本部各部署・営業店に対して、金融円滑化の取組みへの周知徹底を行います。
- (5) 金融円滑化管理統括部署は、関連する各部門と連携して「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ための体勢整備をはかります。また、役職員に対し、同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必要な事項を周知徹底します。
- (6) 金融円滑化管理統括部署、関連する各部門は連携して、お客様からの保証契約に関する相談等に対して「経営者保証に関するガイドライン」に基づき適切に対応するための取組みを行います。

3. 金融円滑化管理責任者および担当者の配置

金融円滑化の実施状況を適切に把握し、「金融仲介機能を積極的に発揮」する為に、本部関係部署に責任者、各営業店に金融円滑化責任者および金融円滑化担当者を配置しております。

名称		責任者・担当者	役割
本部	金融円滑化管理統括部署	【管理責任者】 融資部長	金融円滑化推進管理全般の統轄
	金融円滑化管理責任者	【管理部署】 企業支援課長	金融円滑化体制の確立 法令に基づく管理・記録・保存
		【信用リスク管理部署】 審査課長	
		【営業推進部署】 業務推進部長	
	【苦情・相談管理部署】 人事部長		
営業店	金融円滑化管理責任者	営業店長	金融円滑化推進のための相談とお申込みに関する受付窓口 申込み内容の記録保管
	金融円滑化推進担当者	得意先担当者	

4. 条件の変更等に関する状況の適切な管理

- (1) 条件の変更等の申込みについては、各営業店の金融円滑化推進担当者が、その内容を記録し、金融円滑化管理責任者が法令・内部規定に基づいた点検を実施し、適切な管理を行います。また、記録した内容については、法令等に基づき適切に保存します。
- (2) 各営業店の金融円滑化管理責任者は、案件の受付状況や進捗状況を随時把握し、定期的に金融円滑化管理部署【企業支援課】に報告を行います。
- (3) 金融円滑化管理統括部署【融資部】の管理責任者は、各営業店からの報告を取りまとめ、その結果について、定期的に常勤理事会に報告を行います。
- (4) 常勤理事会は、金融円滑化管理統括部署からの報告に基づき、分析・評価のうえ、必要に応じて理事会に報告を行うとともに、お客さまからの相談・要望・苦情に対して適切かつ十分な対応を行うよう金融円滑化管理統括部署に指示します。また、必要に応じ適切な金融円滑化管理を行うための態勢を整備します。

【返済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の概要】

1. お客さまからの苦情相談については、各営業店の窓口および本部のコンプライアンス統括部署（人事部）に苦情相談窓口を設置し、真摯に対応するとともに、再発防止に努めてまいります。
2. 相談窓口を次のように設置しております。
 - (1) 営業店への連絡は、3頁をご参照ください。
 - (2) コンプライアンス統括部署。

仙南信用金庫 人事部 電話番号 0224-24-3075
Eメール s1174000@facetoface.ne.jp
3. 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管理・記録・保存いたします。

【中小企業のお客さまへの経営改善・事業再生に向けた支援を適切に行うための体制の概要】

1. 事業に関する経営改善計画書を策定いただいたお客さまには、その進捗状況を検証し、見直し等についても適切な助言・支援等を行います。
2. 経営改善計画書の策定が困難なお客さまに対して、得意先担当者や融資部企業支援課にて、計画立案にあたり適切な助言・支援等を行います。

3. 中小企業再生支援協議会等の外部機関とも連携しながら、お客さまの事業再生支援に取り組んでまいります。

- **庫内体制の概要**

次頁「金融円滑化推進にかかる庫内体制の概要」のとおりです。

金融円滑化推進にかかる庫内体制の概要

