

平成22年1月26日

法人並びに個人事業主のお客様  
住宅ローンをご利用のお客様

昭和信用金庫

## 金融円滑化のための基本方針

昭和信用金庫は、地域の中小企業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組んで参ります。

### 1. 取組方針

昭和信用金庫は極めて厳しい経済情勢の中で頑張っておられる地域の皆様を、これまで以上に総力を挙げて応援していくことが協同組織金融機関である信用金庫の社会的使命であると捉え、「相互扶助」、「共存共栄」の経営理念の下、中小企業者等の金融円滑化に迅速かつ丁寧に全役職員が全力で活動しております。

今般、困難に直面する地域経済情勢及び平成21年12月4日に施行された「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、円滑な金融仲介機能の発揮に向けてお客様からの資金需要や既存融資の貸出条件の変更等各種ご相談に対して、これまで以上に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んで参ります。

### 2. 金融円滑化措置の円滑化な実施に向けた態勢整備

#### ① 責任者・担当者の任命

営業店において、店長が責任を持ってお客様からのご相談をしっかりと検討させていただくことはもちろん、金融円滑化に向けた取り組みを一層強化するため、全営業店に「金融円滑化管理責任者」、「金融円滑化担当者」、を任命いたしました。

また、本部内に金融円滑化全般を管理統括する「金融円滑化管理統括責任者」、「金融円滑化管理責任者」、「金融円滑化苦情責任者」を任命いたしました。

責任者・担当者の任命日：平成22年1月26日

責任者・担当者の役割について

区分	名称	担当者	役割
本部	金融円滑化管理統括責任者	融資部担当役員	金融円滑化全般の管理統括
	金融円滑化管理責任者	事業支援課長	金融円滑化管理態勢の確立・経営支援・苦情相談
		審査課長	営業店の金融円滑化管理態勢の整備及び運用
	金融円滑化苦情責任者	法務課長	金融円滑化に関する苦情の管理
営業店	金融円滑化管理責任者	店長	営業店における金融円滑化の管理
	金融円滑化担当者 (融資相談窓口担当者)	副店長 融資担当課長	営業店における融資・相談窓口の担当

## 融資相談窓口の設置について

平成22年1月26日に営業店相談窓口を設置いたしました。

対象者	<ul style="list-style-type: none"><li>● 当金庫で事業性融資をご利用頂いている中小企業及び個人事業主のお客様</li><li>● 当金庫で住宅ローンをご利用頂いている個人のお客様</li></ul>
ご相談内容	<ul style="list-style-type: none"><li>● 事業の資金繰りに関する中小企業・個人事業主の皆様からのご相談。</li><li>● 中小企業・個人事業主のお客様、住宅ローン等をご利用のお客様からの貸出条件の変更等、返済にかかわる負担軽減のご相談。</li></ul>

相談場所	営業店
設置場所	各本支店
受付方法	ご来店・お電話
受付時間	平日 9:00～17:00 (但し、ご来店の場合は15:00迄)
電話番号	<a href="#">店舗一覧</a> をご覧ください。

### 3. 既に実施しているお客様支援の取組について

- ① 経営計画策定セミナーの開催を通じた経営課題の認識・改善支援
- ② 中小企業大学校東京校「企業診断実習」を活用した経営支援活動
- ③ 中小企業支援機関の協力による経営支援の活用  
(再生支援協議会、独立行政法人中小企業基盤整備機構、財団法人東京都中小企業振興公社等)
- ④ 当庫の情報集積機能を活用した機会提供のコーディネート支援
  - 「合同ビジネスマッチング交流会」による販路機会開拓支援
- ⑤ 当庫職員によるお客様の規模・特徴に合わせた経営改善活動
- ⑥ 休日ローン相談会における事業性資金・住宅資金の各種相談

### 4. 他の金融機関等との緊密な連携

当金庫は、複数の金融機関から借入を行っているお客様からの貸付条件変更等について申出があった場合、他の金融機関や信用保証協会等と緊密な連携を図る必要が生じた場合には、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。

### 5. 金融円滑化専用苦情相談窓口の設置について

お客様からの貸付条件変更等に関する苦情相談は次の相談窓口をご利用ください。

設置場所	事業支援部 事業支援課
受付方法	お電話
受付時間	平日 9:00～17:00
電話番号	0120-456-711

※金融円滑化専用苦情相談窓口では聞き間違いにより、お客様にご迷惑をおかけしない様に内容確認のため、通話を録音させて頂く場合があります。

昭和信用金庫はこれまで以上に総力を挙げて、  
頑張る地域の皆様に応援致します。

いま地域経済はかつてない困難に直面しております。

昭和信用金庫は昭和7年に創業以来、「相互扶助」、「共存共栄」の理念の下、  
地域の皆様に温かく見守られ、育まれて、成長して参りました。

「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」が施行された今だからこそ、昭和信用金庫は頑張る皆様に役職員一同  
全力で応援致します。

時には、問題解決のために、  
大げさな街  
厳しい意見を言わせて頂く事があるかもしれません。

時には、お客様のご要望とは違った

ご提案をさせて頂く事があるかもしれません。

しかし、私達は何時でも、そしてこれからも、

「お客様にとって何が最善か」をお客様と一緒に考えます。

地域に根差す金融機関だからこそ、お客様のご相談は真摯に受け止め、

「真の問題解決」に向けて迅速かつ丁寧に取り組んで参ります。