

金融円滑化に関する基本方針

当金庫は、協同組織理念の原点である相互扶助の精神のもと、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組みます。

【取組み方針】

1. 中小企業のお客様から貸出条件の変更等の申込みがあった場合には、真摯に受け止め、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、きめ細かく相談に応じます。
2. 住宅ローンご利用のお客様から貸出条件の変更等の申込みがあった場合には、無理のない返済に向けて、お客様の財産や収入の状況を勘案しつつ、きめ細かく相談に応じます。
3. お客様の経営状況等を踏まえて、経営相談・経営指導および経営改善に関する支援を行うために、役職員は事業価値を適切に見極めるための能力向上に努めます。
4. 貸出条件の変更等を行った後、経営改善計画の進捗状況を適切に管理するとともに、お取引先に対して必要な助言を行います。
5. 貸出条件の変更等の申込みをお断りする場合には、これまでのお取引関係やお客様の知識などを踏まえ、お断り理由を具体的かつ丁寧に説明します。
6. 貸出条件の変更等を行った後であっても、必要資金についてはご相談に応じます。
7. お客様からの与信取引に関する問い合わせ、相談、要望および苦情等には真摯な姿勢で適切かつ十分に対応するとともに、お客様の視点に立った業務のあり方を検討し、たゆまぬ改善に努めます。
8. その他、金融円滑化に必要な態勢を整備し、適切なリスク管理態勢のもと迅速かつ積極的な金融仲介機能を発揮すると同時に、金融円滑化の状況等について適正に開示します。
9. 経営者保証に関するガイドライン研究会(全国銀行協会及び日本商工会議所事務局)が公表した「経営者保証に関するガイドライン」を踏まえ、当金庫では本ガイドラインを自発的に尊重し、遵守してまいります。

【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、上記取組み方針を円滑に実施するため、必要な態勢整備を図っております。

1. 支援体制について

(1) 金融円滑化に関する本部の体制について

融資担当役員を委員長とする「金融円滑化推進委員会」を設置し、地域金融の円滑化への取組みや、ご相談体制をより一層、強化充実させてまいります。

- ・委員長（兼金融円滑化統括管理責任者） … 融資担当役員
- ・金融円滑化管理責任者 … 融資部長
- ・委員 … 融資部、営業推進部、監査部、
コンプライアンス部、人事部 の各部長

(2) 金融円滑化に関する営業店の体制について

支店長を金融円滑化に関する責任者とした、中小企業金融円滑化の支援体制を整備しました。

- ・金融円滑化責任者 支店長
- ・金融円滑化担当者 融資担当役員
- ・苦情相談責任者 支店長

2. 当金庫内部で行う支援措置

- (1) 本部において「金融円滑化推進委員会」を設置し諸施策を検討しました。
- (2) 各営業店に「ご返済相談窓口」を設置しました。
- (3) 「金融円滑化管理方針・管理規程・管理マニュアル」を策定しました。
- (4) 営業店ではお客様から貸付条件変更等の相談や申込等を受けた場合には、その対応の実態について具体的な記録を作成し、原本を専用ファイルに保管し、5年間保存いたします。
- (5) 金融円滑化統括管理責任者は、金融円滑化関連情報または金融円滑化管理の状況について定期的にまたは必要に応じて随時、理事会、常勤役員会及び監事等に対して報告を行っております。
- (6) 当金庫の情報機能やネットワークを活用した支援に取り組んでおります。
- (7) 融資部企業支援課によるお客様の経営改善計画策定支援やフォローを通じて、経営改善支援を行っております。

3. 他の金融機関との緊密な連携

当金庫は、複数の金融機関から借入れを行っているお客様から、貸出条件の変更等の申し出があった場合には、他の金融機関や信用保証協会等と緊密な連携を図ります。なお、その際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、お客様の資金繰りや金融の円滑化に努めてまいります。

4. 苦情・相談体制

(1) ご相談内容

- ・ 事業資金に係る資金繰り、ご返済条件変更等のご相談
- ・ 住宅ローンのご返済条件変更等のご相談

(2) 対象のお客様

- ・ 中小企業及び個人事業主のお客様
- ・ 個人のお客様

(3) ご相談窓口

① 営業店のご相談窓口

- ・ 営業店 現在お取引いただいている各支店にお申し出ください。
- ・ 設置場所 各支店
- ・ 受付方法 ご来店、お電話 等
- ・ 受付時間 平日 9:00～15:00
- ・ 電話番号 店舗一覧をご覧ください。

② 本部のご相談窓口

- ・ 設置場所 融資部
- ・ 受付方法 お電話
- ・ 受付時間 平日 9:00～16:00
- ・ 電話番号 0766-23-1224 (直通)

※ なお、ご返済条件の変更等に関する苦情・要望については、各営業店の苦情相談責任者または次のご相談窓口をご利用ください。

コンプライアンス部 電話番号 0766-24-0360 (直通)

以上