

# 地域金融円滑化のための基本方針

瀧野川信用金庫

瀧野川信用金庫は、地域の中小企業及び小規模事業者のお客様並びに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。

## 1. 取組み方針

地域の中小企業及び小規模事業者のお客様並びに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し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等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みます。

## 2. 金融円滑化措置の円滑な実施に向けた態勢整備

- (1) 金融円滑化に関する本部の態勢について  
業務部担当理事を委員長とする「地域密着型金融推進委員会」を設置して、地域の金融円滑化に向けた態勢の整備強化を図ってまいります。
- (2) 金融円滑化に関する営業店の支援態勢について  
営業店長を金融円滑化に関する取り組みの統括責任者とし、中小企業金融円滑化の支援態勢を整備していきます。

### 3. 金融円滑化苦情相談窓口の設置

中小企業及び小規模事業者のお客様や住宅ローン等をご利用いただいているお客様からお借入条件の変更に関する苦情・相談等をお受けする専用窓口を本部に設置しています。

- ・フリーダイヤル専用相談窓口の設置

0120-774-992

- ・受付時間 平日 9:00～17:00
- ・担当 業務部（経営サポート担当）（副部長又は次長）

### 4. 他の金融機関との緊密な連携

瀧野川信用金庫は複数の金融機関から借入れをされているお客様から貸付条件の変更等の申出があった場合等、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ときは、お客様の同意を得たうえで、守秘義務に留意しつつ、これらの関係機関と情報の確認、照会を行う等、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. ご相談体制

- (1) 対象となるお客様

中小企業及び小規模事業者のお客様並びに個人のお客様

- (2) ご相談させて頂く内容

- ① 事業資金に係る資金繰り、返済条件の変更等のご相談
- ② 住宅ローンの返済、条件変更等のご相談

### 6. 貸付条件変更後の対応について

貸付条件の変更等を行った後であっても、お客様のご融資については積極的にご相談をお受けいたします。また、貸付条件の変更等の申出に対し、やむを得ず拝辞する場合は、お客様にご理解とご納得をいただけるご説明をさせて頂くように最大限の努力を致します。

平成 22 年 1 月 15 日

平成 25 年 12 月 25 日改訂

平成 26 年 11 月 14 日改訂

平成 28 年 12 月 5 日改訂

2019 年 7 月 31 日改訂