

# 地域金融円滑化のための基本方針

平成22年1月20日  
玉島信用金庫

玉島信用金庫は、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、相互扶助という創設時からの精神に基づき、地域金融の円滑化に全力で取り組んでまいります。

## I. 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、以下の方針に基づき真摯に取り組めます。

1. 資金需要や貸付条件の変更等の申し出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、きめ細かに積極的に対応します。
2. 資金需要や貸付条件の変更等の申し出に対してやむを得ず拝辞する場合には、理解と納得を得られる説明をするように最大限の努力をします。
3. 貸付条件の変更等の申し出がない場合においても、お取引先企業及び住宅ローンご利用のお客様の実情をお聞きし、貸付条件変更等が有効であると判断される場合は、当金庫から積極的に提案を行います。
4. 貸付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。
5. 特に住宅ローンご利用のお客様に対しては、貸付条件変更等の相談に積極的に応じることをお知らせするため、当金庫から行動を起こし、周知活動に努力します。

## Ⅱ. 金融円滑化を図るための態勢整備について

### 1. 態勢整備を図るために理事会において決議した事項

「地域金融円滑化のための基本方針」・「金融円滑化管理方針」

### 2. 体制の整備について

①金融円滑化に係る態勢の管理責任者として担当常務を配置しました。

②中小企業者等金融円滑化支援センターの設置

【設置日】平成21年12月1日

本部関連部署による横断的組織で、営業店のサポート業務を行うとともに、当金庫の取組み状況についての記録を保存し、情報の共有を図る等、円滑化の推進・管理を行います。

③金融円滑化相談窓口の設置

【設置日】平成21年12月1日

各営業店にお客様からのご相談にお応えするための窓口を設置しました。

金融円滑化実行責任者 支店長

金融円滑化相談窓口担当者 融資担当役席(または支店次席)

④電話相談窓口

【設置場所】中小企業者等金融円滑化支援センター(与信管理部内)

【電話番号】086-526-1355 【ご利用時間】平日 午前9時～午後5時

### 体制図



## Ⅱ. 金融円滑化を図るための態勢整備について

### 3. 態勢の整備について

- ①金融円滑化管理責任者は「中小企業者等金融円滑化支援センター」を統括し、当金庫の取組み状況を常務会に報告し、常務会においてその分析や検討、改善指導を行ってまいります。
- ②当金庫の取組みにおいて、お客様の利益が著しく阻害される事案については速やかに常務会に報告し、改善のための適切な対応を行います。
- ③「中小企業者等金融円滑化支援センター」に中小企業診断士を配置し、より専門性の高い経営相談・経営改善支援活動を行います。金融円滑化への取組みの実効性を高めるため、引き続き目利き能力の向上のための諸施策を実行してまいります。
- ④お客様からの経営相談については、営業店の金融円滑化相談窓口が真摯にお話をお伺いし、経営改善計画書策定等のご要望があれば、「中小企業者等金融円滑化支援センター」と連携し、積極的に支援いたします。経営改善計画の進捗状況の確認及び改善活動についても、お手伝いをさせていただきます。

### 4. 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付条件の変更等の申し出があった場合など、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、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。

なお、お客様からの貸付条件の変更等に関する苦情相談は、次の相談窓口をご利用下さい。

玉島信用金庫 与信管理部 電話番号 086-526-1355

【ご利用時間】 平日 午前9時～午後5時

以上