

金融円滑化に関する方針

当金庫は、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、以下の方針に基づき、金融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

地域の中小企業および個人のお客様への安定した資金供給は、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。今般「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」(以下「金融円滑化法」という。)が制定されましたが、私どもはこれまで同様、中小企業のお客様や住宅ローンを利用しておられるお客様から貸付条件の変更等のお申込みがあった場合には、お客様の抱えている問題を十分に把握したうえで、既に貸付条件の変更をしたことがあるというような形式的な事象にとらわれることなく、その解決に向けて真摯に取り組めます。

2. 金融円滑化に向けた態勢整備

当金庫では、上記の取組み方針を適切に実施するため、以下のとおり必要な態勢整備を図っています。

- ① 金融円滑化の推進機関として、平成 21 年 11 月 20 日付けで「中小企業金融円滑化対応委員会」を設置いたしました(常務理事を委員長兼金融円滑化管理責任者とし、委員は関係部署の本部長およびグループマネージャーで構成)。
- ② お客様からの資金需要や貸付条件の変更等のお申込みに対して迅速かつきめ細やかに対応し経営改善支援等を行うため、平成 21 年 12 月 1 日付けで営業店支援本部の専任担当者を増員し電話相談への対応を強化したほか、営業店に「金融円滑化ご相談窓口」を設けました。
- ③ 金融円滑化法等を受け、平成 22 年 1 月 20 日付けで本方針および「金融円滑化管理規程」を策定し、当金庫職員全員に周知いたしました。
- ④ お客様からの貸付条件の変更等のお申込みに対して営業店が適切に対応できるようにするために、平成 22 年 1 月 20 日付けで「金融円滑化対応マニュアル」を策定しました。また、金融円滑化の実施状況を本部が的確に把握するため、情報共有システム等の機能追加も行いました。
- ⑤ お客様の事業価値を見極める能力(目利き力)を向上させ、適切な経営改善支援を行えるようにするため、平成 21 年 4 月以降、営業店長および融資事務担当職員に対して継続的に研修を実施しています。

3. 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。

4. ご相談・苦情への対応

当金庫は、お客様からの条件変更等のお申出・ご相談、営業店の対応等に対するご意見・苦情等に対して、以下の窓口等で真摯に対応いたします。

○ご相談の受付

本店営業部、各支店の金融円滑化相談窓口(平日 9:00～16:30)

お客様ダイレクトサービスセンター(フリーダイヤル 0120-27-0043、平日 9:00～17:00)

○ご意見・苦情の受付

本店営業部、各支店の窓口(平日 9:00～16:30)

金融円滑化関連苦情受付窓口(フリーダイヤル 0120-32-8883、平日 9:00～17:30)

○時間外・休日のご相談、ご意見・苦情の受付

ゆめランチ (本店営業部ゆめタウン呉出張所、電話 0823-22-3611、年末年始を除く 9:00～19:00)

ご意見・苦情は、当金庫ホームページの「ご意見・お問い合わせメール」もご利用いただけます。

以 上