

## 金融円滑化の基本方針および体制の概要について

平成 23 年 11 月 11 日

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、「法」といいます。）第 7 条の規定に基づき、金融円滑化の基本方針および体制の概要について次のとおり公表いたします。

### 第 1 中小企業者および住宅資金借入者に対する債務の弁済負担軽減等の実施に関する方針の概要

中小企業者および住宅資金借入者に対する債務の弁済負担軽減等の実施に関する方針の概要は、次のとおりとなっております。

当金庫は、中小企業者の事業活動の円滑な遂行およびこれを通じた雇用の安定ならびに住宅資金借入者の生活の安定に取り組むための基本方針を定め、平成 22 年 1 月 20 日に「地域金融円滑化のための基本方針」を公表いたしました。

取組みの方針は、次のとおり定めております。

- （ 1 ） 新規ご融資やお借入条件の変更等の申込みに対する適切な審査を行います。
- （ 2 ） お客さまに対し適切な経営相談または経営のためのアドバイスを行うとともに、お客さまの経営改善に向けた取組みを支援いたします。
- （ 3 ） お客さまの事業価値を適切に見極めるための職員の能力向上に努めます。
- （ 4 ） 新規ご融資やお借入条件の変更等のご相談・お申込みに対し、真摯に対応し、十分で適切な説明をいたします。
- （ 5 ） 新規ご融資やお借入条件の変更等のご相談・お申込みに対するお客さまからのお問い合わせ、ご相談、ご要望および苦情に十分で適切な対応をいたします。

上記取組みの方針を適切に実施するために、理事会等において態勢整備を図っております。具体的には、金融円滑化管理責任者を設置し、金融円滑化に関わる全部門を統括管理しております。また、金融円滑化管理規程、金融円滑化管理マニュアルを定めるとともに、各営業店長を金融円滑化の実施責任者としております。

当金庫では、法の施行以前から「地域の皆さまとともに、地域社会の発展に貢献する」という経営理念の下、地域の金融円滑化のために取り組んでまいりましたが、法に基づいて「地域金融円滑化のための基本方針」を策定するとともに、金融円滑化の取組みをさらに強化しております。

第 2 中小企業者および住宅資金借入者に対する債務の弁済負担軽減等の実施状況を適切に把握するための体制の概要

中小企業者および住宅資金借入者に対する債務の弁済負担軽減等の実施状況を適切に把握するための体制の概要は、次のとおりとなっております。

当金庫では、金融円滑化管理責任者の下、審査部が金融円滑化管理部門として債務の弁済負担軽減等の実施状況を適切に把握しております。具体的には、債務の弁済負担軽減等の実施状況を適切に把握するために、各営業店において、お客さまからの債務の弁済負担軽減等に関するご相談・お申込みから対応の実施までの状況について適切に記録・保存するとともに、金融円滑化管理部門に報告を行う体制としております。また、金融円滑化管理部門に報告された債務の弁済負担軽減等の実施状況については、金融円滑化管理責任者が理事会等に報告する体制としております。

第 3 中小企業者および住宅資金借入者に対する債務の弁済負担軽減等に係る苦情相談を適切に行うための体制の概要

中小企業者および住宅資金借入者に対する債務の弁済負担軽減等に係る苦情相談を適切に行うための体制の概要は、次のとおりとなっております。

新規ご融資やお借入条件の変更等に関する苦情相談については、各営業店の「金融円滑化ご相談窓口」のほか、苦情相談の専門窓口である「お客さまサポート室」でも承っております。

「お客さまサポート室」 電話番号 フリーアクセス 0800 - 800 - 3345  
(受付時間 土曜、日曜、祝祭日、12月31日～1月3日を除く当金庫営業日  
9:00～17:00)

第 4 債務の弁済負担軽減等を行ったお客さまの事業についての改善または再生のための支援を適切に行うための体制の概要

債務の弁済負担軽減等を行ったお客さまの事業についての改善または再生のための支援を適切に行うための体制の概要は、次のとおりとなっております。

当金庫では、債務の弁済負担軽減等を行ったお客さまの事業についての改善または再生の進捗状況を継続的に確認させていただいております。お客さまの事業についての改善または再生のために必要な経営相談または経営のためのアドバイスを行うとともに、経営改善に向けた取組みを支援しております。

お客さまの事業についての改善または再生のための支援は、必要に応じて、各営業店と本部の相談専門部署である「おびしんふれあい相談室」および審査部企業支援担当者が一体となって取り組む体制としております。

以 上