

金融円滑化への取組みについて

1. 金融円滑化管理に関する方針

当庫は、地域の健全な事業を営む中小企業及び個人のお客さまに対して必要な資金を円滑に供給していくこと、並びに経営相談・経営指導及び経営改善に関するきめ細かな支援に取り組むことは、当庫の最も重要な役割の一つであると認識し、適切ナリスク管理体制の下、金融仲介機能を積極的に発揮していくことを目的とし、「金融円滑化管理方針」を定めております。

「金融円滑化管理方針」の概要

(1) 定義

- ① お客さまの経営実態等を踏まえて、適切に新規融資や貸付条件の変更等を行うように努めます。
- ② お客さまの経営実態等を踏まえて、経営相談・経営指導及び経営改善に関する支援を行います。
- ③ 新規融資や貸付条件変更等の申込みに対する、お客さまへの説明を適切かつ十分に行います。
- ④ 新規融資や貸付条件変更等の申込みに対する問い合わせ、相談、要望及び苦情への対応を適切かつ十分に行います。
- ⑤ その他、地域密着金融を推進するために必要であると判断した事項を適切に行うように努めます。

(2) 管理体制

- ① 金融円滑化を適切に管理するために、金融円滑化管理責任者を設けるとともに、営業店には金融円滑化の実施にかかる責任者を設けております。

(3) 体制整備

- ① お客さまの経営相談・経営指導及び経営改善に向けた取組みの支援を行うため、融資部経営支援課に金融円滑化の相談窓口を設置しております。
- ② お客さまの事業価値を適切に見極めるための能力向上のため、必要な研修を実施しております。
- ③ 複数の金融機関から借入れを行っているお客さまからの貸付条件変更等の申込み等に対応するため、他の金融機関や信用保証協会等と緊密な連携を図っていきます。
- ④ お客さまの事業の再生又は地域経済の活性化に資する事業活動を支援するにあたり、地域経済活性化支援機構と緊密な連携を図っていきます。
- ⑤ お客さまから特定認証紛争解決手続の実施の依頼を受けた特定認証紛争解決事業者より事業再生 ADR 手続の実施を依頼するか確認があった場合には、適切に対応します。

2. 借入条件の変更等の申込みに対する対応状況を把握するための体制 (体制の概要)

借入条件の変更等のお申込みに対する対応状況を適切に把握するため以下の体制を整備し、お客さまからのご相談・お申込みに積極的に対応してまいります。

金融円滑化管理体制

◇ 総括責任者	・・・	理事長
◇ 管理責任者	・・・	融資部担当役員
◇ 営業店責任者	・・・	支店長
◇ 営業店相談窓口担当者	・・・	各支店融資担当役席

1. 相談受付体制

- ① 営業店の「金融円滑化ご相談窓口」の相談窓口担当者を中心にご相談をうけたまわります。
- ② 本部に「経営支援・苦情相談窓口」を開設し、お客さまの苦情・相談に対応しております。
- ③ 土曜日、日曜日の住宅ローン相談窓口（ウッディタウン支店）を設置しております。
- ④ 各営業店も定期的に日曜日の住宅ローンや事業性融資の相談会を実施しています。（開催時期につきましては、ホームページ・新聞折込等で事前にお知らせいたします。）
- ⑤ お客さまへのきめ細かな経営支援を行うため、経営相談や経営指導の専任部署として融資部内に経営支援課を設置しています。
- ⑥ お客さまが中小企業者の場合
 - ・お客さまの状況を十分勘案して、できるかぎり柔軟に対応いたします。
 - ・お客さまの事業についての改善もしくは再生の可能性を勘案して、できるかぎり貸付条件の変更に努めます。
 - ・経営改善計画の策定の要望があれば、経営改善計画の策定を支援いたします。
 - ・他の金融機関にお借入を行っている、お客さまから条件変更等の申込みがあった場合には、お客さまの同意を前提に、他の金融機関と緊密な連携を図り、できる限り条件の変更等を行うように努めます。
- ⑦ お客さまが住宅資金の借入者である場合
 - ・お客さまの将来にわたる無理のない返済に向けて、お客さまの財産及び収入の状況を十分に勘案して、相談に応じるように努めます。
 - ・住宅金融支援機構等が、お借入の条件の変更等に応じたことが確認できた場合には、お客さまの財産及び収入の状況を十分勘案し、お借入の条件の変更等を行うように努めます。

2. 審査体制

- ① お客さまから借入条件の変更等のご相談があった場合には、真摯に対応いたします。
- ② お客さまの状況を十分勘案して、できるかぎり柔軟に対応いたします。
- ③ お借入の条件の変更等を行ったことがあるお客さまにも適切に対応いたします。
- ④ 謝絶することとなった場合には、可能な限りお客さまの理解と納得が得られるように、誠心誠意説明に努めます。

3. 状況の把握

- ① お客さまから借入条件の変更等の申込みを受付けた場合には、受付状況・対応状況を記録し、案件の進捗管理をいたします。
- ② 営業店の担当者は、借入条件の変更等の相談・申込み内容について、営業店長に報告を行います。
- ③ 営業店長は相談・申込みの状況を把握して、迅速に回答を行うために指示・指導を行います。
- ④ 営業店は定期的に融資部に借入条件の変更等の申込みの受付け状況・対応状況を報告します。
- ⑤ 融資部は、定期的にまたは必要に応じて、金融円滑化管理責任者に報告いたします。
- ⑥ 金融円滑化管理責任者は、報告内容を検証し、関係業務部門及び営業店に指導・監督等を行います。

3. 借入れ条件の変更等に係る苦情・相談を適切に行うため、以下の体制を整備しています。

- ① お客さまの事業資金並びに住宅資金の貸付条件の変更等の相談・苦情等については、お客さまに納得いただける真摯な対応を行います。
- ② 各営業店においては、「金融円滑化ご相談窓口」を設けて「相談窓口担当者」を配置し、新規の借入や既にある借入に対する返済条件の変更等の要望または苦情相談等に対し、真摯に対応する体制を整えています。
- ③ 本部においては、「経営支援・苦情相談窓口」を新たに開設し、借入れ条件の変更等に係るお客さまからの苦情・相談に営業店、関連部署と連携のうえ適切に対応しています。
- ④ 各営業店で、お客さまから借入れ条件の変更等に係る苦情・相談を受け付けた場合は、その内容を記録し営業推進部に報告しています。
- ⑤ お申し出のあった苦情・相談については、その内容を記録・保存しています。
- ⑥ 営業推進部は金融円滑化の趣旨に照らして、不適切又は不適切なおそれがあるものについて、金融円滑化管理責任者に報告します。

- ⑦ 金融円滑化管理責任者は、報告を受け、関係部門と協力して問題の解決に努めるとともに、各営業店の指導・監督しています。又必要に応じて随時、理事会、常務会及び監事等に対して状況について報告し、適正な金融円滑化管理態勢の整備・確立に努めます。

4. 中小企業者の事業についての改善又は再生のための支援を適切に行うために、以下の体制を整備しています。

- ① お客さまからの経営相談や経営再建相談の要請等に対しては、十分な話し合いを行い、経営の改善や再生のための支援に積極的に取り組みます。
- ② 経営改善計画を策定する意思のあるお客さまから要請がある場合には、経営改善計画の策定を支援します。
- ③ 経営改善計画を策定した場合には、経営改善計画の進捗状況を継続的に確認、検証し、お客さまに対して助言・指導を行います。
- ④ 経営相談や経営指導の専担部署として、融資部内に経営支援課を設置しており、営業店と一体となってお客さまの経営の改善や事業再生の支援を行います。
- ⑤ お客さまに対するコンサルティング機能を発揮するため、お客さまの状況を正確に把握し、適切な経営支援・指導を行なうことができるよう研修も行き職員の目利き能力の向上に努めます。