

平成 25 年 11 月 15 日

東春信用金庫

金融の円滑化に関する基本方針及び体制の概要

東春信用金庫では、地域の中小企業および個人のお客さま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、地域金融の円滑化に全力で取り組むことを基本方針として、全金庫あげて金融円滑化の強化に取り組んでおります。

平成 25 年 3 月に金融円滑化法は終了しましたが、今まで同様に中小企業等から貸付条件の変更等の申し出があった場合等には、それを真摯に受け止め、貸出先の抱えている課題を十分に把握したうえで、その解決に向け、必要に応じて外部専門家や外部機関等も活用しつつ、引き続ききめ細かな対応を行っていくことに変わりはありません。

当金庫における条件変更への対応状況を別表のとおり公表いたします。

第 1 金融円滑化の実施に関する方針の概要

(1) 取組方針

地域の中小企業および個人のお客さま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、お客さまからの資金需要や貸付条件の変更等のお申込みがあった場合には、これまでと同様、お客さまの抱えている問題を十分に把握したうえで、その解決に向けて真摯に取り組めます。

(2) 金融円滑化措置の円滑な実施に向けた態勢整備

当金庫は、上記取組み方針を適切に実施するため、必要な態勢整備を図っております。

また、金融円滑化の実施をより確実なものにするため、理事会・常務会等は金融円滑化管理責任者からの付議・報告を受け、必要に応じて金融円滑化管理体制の周知徹底、整備・改善等を指示いたします。

(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さま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、お客さま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。

第2 金融円滑化に関する対応状況を適切に把握するための体制の概要

(1) 態勢整備を図るために理事会等において決議した事項。(平成22年1月20日)

- ① 金融円滑化管理方針・金融円滑化管理規程・金融円滑化管理マニュアルを制定しました。
- ② 審査部を金融円滑化管理部門としました。
- ③ 審査担当役員を金融円滑化管理責任者に任命しました。
- ④ 営業店の店長と融資役席を金融円滑化担当者に任命しました。

(2) 金融円滑化措置の円滑な実施に向けた態勢整備

- ① 事業資金・住宅ローンご利用のお客さまが、より相談しやすいように全営業店に貸付条件変更相談窓口を、またお客さまへのきめ細やかな経営改善支援を行うため本部に経営改善支援専門部署を設置しました。
- ② お客さまからのお借入の弁済負担軽減などのお申し出に迅速に対応するために、お申し出の受付から完了までの進捗管理を徹底し、具体的な記録を適切に作成・保存してまいります。

(3) 金融円滑化に係る報告体制等

- ① 業務管理部及び営業店等は、条件変更などの受付状況について、定期的に金融円滑化管理部門へ報告し、金融円滑化管理責任者は報告された内容を検証・分析してその結果を常務会・理事会等に報告いたします。また、謝絶・取下げ理由、相談、苦情などについては随時、金融円滑化管理部門へ報告いたします。
- ② 金融円滑化管理責任者等は、業務管理部及び営業店等から報告を受けた情報、または理事会・常務会等に対して報告を行った情報のうち、適切な金融円滑化の実施にあたって必要と判断した情報については、関係業務部門及び営業店等に対して還元し、共有いたします。

(4) お客さまの事業価値を向上させるための研修等

- ① 支店長・融資役席会議において、全営業店長、融資役席に対し一層の相談・支援を強化し、地域金融の円滑化に全力を傾注して取り組むよう徹底しました。
- ② 現場職員を対象に目利き研修等を実施し、本取組みに関し適切な対応を徹底いたします。

(5) その他

- ① 本取組みに対し適切な対応を図るため、条件変更申込案件の本部報告、謝絶案件等の管理など、管理態勢を一層強化しました。

第3 金融円滑化に関する苦情相談に適切に対応するための体制の概要

お客さまからのご相談・苦情に対し、職員が適切かつ迅速に対処し、新規融資や貸付条件の変更等のご相談・お申込みへの対応のうち、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のあるものについては、内容を適切に記録・保存し、金庫全体で問題を共有し、改善に努めてまいります。

ご相談・苦情等の本部・営業店受付窓口は下記のとおりです。

ご意見・ご要望・苦情

東春信用金庫 業務管理部 お客様相談室 (9:00~17:00)
 電話番号 0568-75-3048 (直通)

返済計画見直し等ご相談窓口

	場 所	受付時間	連絡先
平 日	お取引営業店	9:00~17:00 (15:00以降は事前にご予約下さい)	各営業店
毎 週 日曜日	コンサルティングセンター (味岡支店内)	9:00~17:00	0568-77-1311
第1・第3 日曜日	志段味支店		052-736-0239
	桃花台支店		0568-78-1241
	味 美支店		0568-31-3111
第2・第4 日曜日	六軒屋支店		0568-82-1315

第4 中小企業のお客さま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の体制の概要

(1) 経営改善支援や企業・事業再生支援の実施

当金庫は、弁済負担軽減等を行った中小企業者のお客さまについて、定期的な訪問等により、経営状況を継続的に確認させていただき、お客様にとって必要と判断した場合には、できる限り経営相談・経営指導・経営改善計画策定サポートなどを通じて、アドバイスの提供を行うなど経営改善支援、企業・事業再生支援に取り組んでまいります。

(2) 経営改善支援や企業・事業再生支援の能力向上

当金庫は、弁済負担軽減等を行った中小企業者のお客さまについて、経営改善支援、企業・事業再生支援などを行うため必要な教育研修、臨店指導などを行い、当金庫職員の能力向上に取り組んでまいります。