

金融円滑化の公表について

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 第 7 条第 1 項に規定する説明書類

1. 「対応措置の実施に関する方針」の概要

一関信用金庫は、地域の健全な事業を営む事業者及び個人のお客様に対して必要な資金を円滑に供給していくこと、並びに地域のお客様の経営相談・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ております。よって適切なリスク管理体制の下、金融仲介機能に加え、コンサルティング機能を積極的に発揮していくため、平成 23 年 5 月 10 日付にて「金融円滑化管理方針」「金融円滑化管理規程」並びに「金融円滑化マニュアル」を改定し体制整備を図り役職員に周知徹底し、これまで同様に地域金融の円滑化に真摯に取り組んでまいります。

(基本方針)

- ① お客様の与信取引(貸付契約及びこれに伴う担保・保証契約、貸付条件の変更等)のお申込みに対しては、お客様の実態把握と資金使途、返済能力等の検討を十分行い、適切な審査を行ってまいります。
- ② お客様の要請に基づく、経営相談、経営指導及び経営改善に向けた取組に関する適切な支援を行うとともに、支援を行ったお客様に対する継続的なモニタリングを行ってまいります。
- ③ お客様の与信取引(貸付契約及びこれに伴う担保・保証契約・貸付条件の変更等)のお申込み、および謝絶の際の説明については、お客様の知識、経験やこれまでの取引関係等を踏まえ、適切かつ十分に行います。
- ④ お客様からの与信取引に係るお問い合わせ、ご要望及び苦情相談には、真摯な姿勢で適切に対応いたします。
- ⑤ お客様から貸付条件の変更等の申込みに関する相談を受けた場合に、お客様の同意のもと、他の金融機関・政府系金融機関、信用保証協会、中小企業再生支援協議会等が関係している場合には、当該者と密接な連携を図ってまいります。
- ⑥ 住宅資金借入のお客様からの貸付条件の変更等について、お客様の同意のもと、その他の金融機関、住宅金融支援機構が関係している場合には、当該者と密接な連携を図ってまいります。
- ⑦ 事業再生 ADR 手続や株式会社企業再生支援機構並びに中小企業再生支援協議会を通じた事業再生手続きに関する要望を受けた場合には、事業の改善、再生の見通しを検証し、可能な限り適切に対応してまいります。
- ⑧ その他与信取引に関して、地域密着型金融を推進するために必要な施策を適切に行ってまいります。

(体制整備)

- ① 理事会は、金融円滑化管理にかかる最終責任機関として、金融円滑化管理に係る重要事項を決議します。
- ② 常勤理事会は、金融円滑化管理に関して、本部各部署、営業店に伝達すべき事項等について協議するとともに、必要な指示、指導を行って、金融円滑化管理の実効性を高めます。
- ③ 金融円滑化推進管理部署の設置
金融の円滑化を図るための管理体制の実効性を確保するため、融資部を『主管部署』に定め金融円滑化の推進管理を図っております。『主管部署』は金融円滑化管理の状況に関する報告や調査結果に基づき、関連部署や営業店のモニタリングを行い金融円滑化への取組について分析、検討を行って参ります。
- ④ 金融円滑化管理責任者の配置
適切な金融円滑化を図り、その実効性を確保するため金融円滑化推進管理の主管部署である融資部担当理事を『金融円滑化管理責任者』に任命しました。『金融円滑化管理責任者』は、適切な金融円滑化を図るための必要な体制整備を行い、取組状況等の分析、調査結果をもとに、随時関連部署や営業店と連携しお客様保護を図るための取組を行います。
- ⑤ 金融円滑化に関するご相談窓口の設置
当金庫の各営業店では、金融の円滑化を図るため『金融円滑化相談窓口』を設置し、各営業店長を責任者として任命し、お客様のお問い合わせ、ご要望、または苦情相談等に対し真摯に対応させていただき体制を整えております。また主管部署である、本部融資部においても、金融円滑化に関するご意見・苦情等のお申出に真摯に対応させていただき体制を整えております。
- ⑥ コンサルティング機能の発揮を支えるノウハウの蓄積・人材の育成
コンサルティング機能の発揮を支えるための金融手法や知識等のノウハウを持つ人材の育成に努めるとともに、そうしたノウハウについて金庫全体で共有化を図るための取組を行って参ります。

2. 「対応措置の状況を適切に把握するための体制整備」の概要

当庫は、金融円滑化法第4条および第5条の規定に基づく対応措置を適切に対応・把握するために「金融円滑化マニュアル」を策定し以下の取組みを実施しております。

(本部における推進・管理体制)

- ① 平成21年12月に融資部を金融円滑化推進管理部署と定め(以下、主管部署といいます)中小企業のお客様や住宅ローンをご利用されているお客様を対象とした貸付条件の変更等について、推進や周知徹底、営業店への指導を担う体制としました。
- ② 適切な金融円滑化を図り、その実効性を確保するため金融円滑化推進管理の主管部署である融資部担当理事を『金融円滑化管理責任者』に任命しました。

- ③ 主管部署は適宜、営業店における措置の状況を確認、指導し、金融円滑化責任者に報告し、金融円滑化管理責任者から必要な指示を受けます。
- ④ 常勤理事会は金融円滑化管理に関する事項等の審議を行うとともに、金融円滑化管理責任者から措置の状況等の報告を受けます。
- ⑤ 理事会は、金融円滑化管理にかかる最終責任機関として、金融円滑化管理を徹底するための態勢を構築致します。

(営業店における推進・管理体制)

各営業店に、金融の円滑化を図るため『金融円滑化相談窓口』を設置し、各営業店長を責任者として任命し、お客様のお問い合わせ、ご要望、または苦情相談等に対し真摯に対応させていただき体制を整えております。

(記録作成・保管管理)

- ① お客様からの新規融資や貸付条件の変更等の相談・申込みに対し、その内容を所定の様式に記録し、進捗、事後検証の適切な管理を行います。
- ② お客様からの貸付条件の変更等の申込に対し、「謝絶」やお客様の意向で「取下げ」となった場合には、その理由や、お客様への説明内容を所定の用紙に記録保管致します。
- ③ 主管部署は定期的に記録の内容、進捗管理を行い、適時適切に営業店指導を行ってまいります。
- ④ 主管部署は申込状況や進捗状況を定期的にまとめ、金融円滑化管理責任者に報告致し、金融円滑化管理責任者は、定期的に常勤理事会へ報告を行います。

3. 「対応措置に係る苦情相談を適切に行うための体制整備」の概要

- ① お客様からの苦情相談をお受けするため、全営業店並びに主管部署に下記の通り設置致しました。

●相談窓口 営業店の融資窓口

平日 9:00～15:00

但し、山目支店は 9:00～17:00

毎週日曜日 一関インター支店 9:00～15:00

●設置店舗 (計15カ所)

本店	0191 (23) 6111	平泉支店	0191 (46) 2305	三関支店	0191 (23) 3111
花泉支店	0191 (82) 2440	千厩支店	0191 (53) 2461	室根支店	0191 (64) 2255
東山支店	0191 (47) 3535	地主町支店	0191 (23) 5211	萩荘支店	0191 (24) 4311
川崎支店	0191 (43) 2266	駅前支店	0191 (26) 2022	金成支店	0228 (42) 2833
山目支店	0191 (23) 2480	若柳支店	0228 (32) 5421	一関インター支店	0191 (33) 1616

●主管部署お客様お問合せ窓口

一関信用金庫融資部融資課 9:00～17:00

電話番号 0191-23-6111

- ② お客様から苦情・相談等を受けた場合は、主管部署と協議し適切な対応を行うと同時に、「顧客サポート等管理規程」に則り、当該苦情の内容を可能な限り具体的に所定の様式に記録し、保存すると同時に担当部署である経営企画部へ報告し苦情相談等に公平・誠実に対処してまいります。

4. 「お客様の事業改善または再生のための支援を適切に行うための体制整備」の概要

- ① お客様の事業改善・再生のための支援を行う部署である経営支援課を主管部署内に設立し、中小企業診断士2名を配置致しました。
- ② 営業店並びに経営支援課は、お客様から経営改善等への取組みについてお客様が作成する経営改善計画や経営上の問題点の解消策について、必要に応じて助言等の支援を行ってまいります。
- ③ 営業店並びに経営支援課は、お客様からの要請またはお客様単独での経営改善計画の作成が困難な場合は、経営改善指導や経営改善計画策定支援を行ってまいります。
- ④ 営業店並びに経営支援課は、必要な助言等を行うため、経営者との面談等十分な実態把握を行い速やかに対応するよう努めるとともに、必要に応じてお客様の同意のうえ、外部支援機関との連携を図り経営支援を行ってまいります。

5. 法第4条に基づく措置(中小企業のお客様向け貸付債権の貸付条件の変更等の措置)の実施状況 (別表1から別表4まで)

6. 法第5条に基づく措置(住宅資金お借入のお客様向け貸付債権の貸付条件の変更等の措置)の実施状況 (別表5から別表6まで)

以 上



〒 021-0024

一関市幸町5番5号

TEL 0191(23)6111

URL <http://ichinoseki-shinkin.jp/>