しまなみ信用金庫

平成 22 年 5 月 14 日

しまなみ信用金庫

金融円滑化への取組状況について

しまなみ信用金庫は、お客さまへの円滑な資金供給を最も重要な社会的使命と位置づけ、その実現に向けて全力をあげて取り組んでおります。
当金庫は、平成 22 年 1 月 29 日に「地域金融円滑化のための基本方針」を制定し、当金庫のホームページ上へ公表しております。また、「金融円滑化管理方針」「金融円滑化管理規程」並びに「金融円滑化対応マニュアル」を策定し体制整備を図り役職員に周知徹底させるとともに、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。
つきましては、以下の通り中小企業者および住宅ローンをご利用のお客さまに対する当金庫の金融円滑化管理に関する基本方針や金融円滑化措置の実施に向けた態勢の概要、留意点等について説明させていただきます。
今後も、中小企業金融円滑化法の趣旨に則り、適切な対応を積極的に実施してまいります。

１．金融円滑化管理に関する基本方針の概要

（府令第 6 条第 1 項第 1 号に規定する法第 4 条及び第 5 条の規定に基づく措置の実施に関する方針の概要）

＜共通事項＞

○ 当金庫は、お客さまから新規のお借入やご返済条件等のお申込みに関するご相談をお受けした場合には、お客さまの知識、経験、財産の状況、これまでの取引関係等を踏まえて丁寧な説明を行い、お客さまの理解と納得を得られるよう努めてまいります。

○ 当金庫は、お客さまからの新規のお借入やご返済条件の変更等のご相談・お申込みをお受けした場合には、できる限り柔軟にご要望にお応えするよう真摯に対応するとともに、ご相談・お申込みをいただいた案件に迅速に対応するために進捗管理の徹底を行ってまいります。

○ 当金庫は、お客さまからの新規のお借入やご返済条件の変更等のご相談・お申込みにあたり条件などを付けさせていただく場合には、その内容を可能な限り速やかにお伝えし、お客さまに十分説明させていただきます。

○ お客様からの新規のお借入やご返済条件の変更等のお申込みにお応えできない場合には
これまでのお取引内容などを踏まえ、お客さまにその理由を可能な限り具体的に、かつ丁寧に説明するように努めてまいります。

○ 当金庫は、お客さまの技術力や成長性、事業の採算性や将来性を適切に見極める能力の向上を図るべく、役職員に対して研修・教育等を行ってまいります。

＜中小企業者のお客さまの場合＞

○ 当金庫は、お客さまからの新規のお借入やご返済条件の変更等のご相談・お申込みをお受けした場合には、機械的・画一的に融資判断を行うことなく、お客さまの事情をきめ細かく把握したうえで審査を行ってまいります。また、担保や保証に過度に依存することなく、お客さまの技術力・成長性や事業そのものの採算性・将来性等実態を十分把握したうえで審査を行ってまいります。

○ 当金庫はお客さまの経営実態に応じて、経営改善に向けた積極的な支援を行ってまいります。特にお客さまからご依頼がある場合には、事業に関する改善計画の策定を支援するとともに、

計画の進み具合について確認させていただき、必要に応じて助言等を行ってまいります。

○ 当金庫は、お客さまから特定認証紛争解決手続（「事業再生ＡＤＲ手続」）や株式会社企業再生支援機構を通じた事業の再生の見通し等を重視し、可能な限り適切な対応を行ってまいります。

○ 当金庫は、お客さまからのご返済条件の変更等のお申込みをお受けした場合で、お客さまが他の金融機関や政府系金融機関、信用保証協会、中小企業再生支援協議会等とのお取引がある場合には、お客さまの同意をいただいたうえで、その関係機関と緊密な連携を図ってまいります。

＜住宅ローンをご利用のお客さまの場合＞

○ 当金庫は、住宅ローンをご利用のお客さまからご返済条件の変更等をお受けした場合には、お客さまの財産や収入等の状況を踏まえ、お客さまの将来にわたり無理のない返済に向けて、最大限の対応ができるよう審査を行ってまいります。

○ 当金庫は、お客さまからのご返済条件の変更等のお申込みをお受けした場合で、お客さまが他の金融機関や住宅金融支援機構等とのお取引がある場合には、お客さまの同意をいただいたうえで、その関係機関と緊密な連携を図ってまいります。

２．ご返済条件の変更等の状況を適切に把握するための体制の概要

（府令第 6 条第 1 項第 2 号に規定する法第 4 条及び第 5 条の規定に基づく措置の状況を適切に把握するための体制の概要〉

○ 当金庫は、この基本方針に則り、金融円滑化に必要な運営・管理を目的として、本部内に「金融円滑化対応チーム」を設置しております。（平成 21 年 12 月 4 日　設置）
また、金融円滑化管理部門の担当理事を金融円滑化管理責任者に任命し、組織体制の強化を図っております。（平成 22 年 1 月 20 日）

○ 当金庫は、全営業店に「金融円滑化ご相談窓口」を設置し、お客さまからの各種のご相談に迅速かつ的確にお応えでるよう、丁寧な対応を行ってまいります。
（平成 21 年 12 月 4 日　設置）

○ お客さまからのご返済条件の変更等のお申込み・ご相談については、各営業店で記録・保管するとともに進捗管理を徹底いたします。
また、定期的に取組状況を検証し、必要に応じて改善等を行ってまいります。また今後も必要な措置を適時適切に実施してまいります。

３．ご返済条件の変更等に対する苦情相談を適切に行うための体制の概要

（府令第 6 条第 1 項第 3 号に規定する法第 4 条及び第 5 条の規定に基づく措置に係る苦情相談を適切に行うための体制の概要〉

お客さまからの新規のお借入やご返済条件の変更等にかかる苦情相談をお受けするために、全営業店に設置しております「金融円滑化ご相談窓口」とは別に、リスク管理部に「苦情相談窓口」を設置し、独立した専用フリーダイヤルおよびメールアドレスを新設しております。
（平成 21 年 12 月 25 日　公表）

また、各営業店において、お客さまから苦情相談を受付した場合は、その内容を記録・保存し、リスク管理部へ報告します。

リスク管理部は、報告を受けたお客さまからの苦情相談について、金融円滑化管理責任者に報告するとともに、「金融円滑化対応チーム」と協力して問題解決に努め再発の防止に向けた改

善を実施します。

４．中小企業者のお客さまの事業についての改善または再生の支援を適切に行うための体制の概要

（府令第６条第１項第４号に規定する法第４条の規定に基づく措置をとった後において、当該措置に係る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の体制の概要〉

当金庫は、ご返済条件の変更等を行った中小企業のお客さまについて、経営改善を継続的に確認させていただき、お客さま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た経営改善支援、企業・事業再生支援などを本部各部室および各営業店が協働して行ってまいります。

加えて、お客さまの事業の技術力や将来性に対する「目利き」能力を持った人材を継続的に育成することにより、地域金融機関としての独自性を発揮するとともに、金融円滑化管理責任者は関係各部と情報の共有化を図ることにより、金融円滑化への適切な対応を実施してまいります。

以　　上