

金融円滑化に向けた取組みについて

(基本方針)

当庫は、最近の厳しい経済金融情勢及び雇用環境の下での中小企業者及び住宅資金借入者の負担の状況に鑑み、地域の中小企業および個人のお客様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円滑化のための基本方針を策定しました。

地域金融円滑化のための基本方針

但馬信用金庫は、地域の中小企業および個人のお客様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、以下の方針に基づき、地域金融の円滑化に全力を傾注して取り組んでまいります。

1. 取組み方針

地域の中小企業および個人のお客様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、お客様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、以下のとおり、必要な態勢整備を図っております。

- 金融円滑化の実効性を確保するため、金融円滑化管理責任者の選任など、新たに管理態勢を構築しました。
- 平成21年12月17日から、経営相談・経営指導および経営改善に向けた取組みに関するきめ細かな支援を行うため、本部に経営改善支援グループを設置しました。
- 平成21年12月17日から、お客様の相談に応じるために、各営業店に金融円滑化相談窓口を設置し、窓口による相談および電話相談により対応します。

〈相談窓口〉

相談場所 当金庫の本支店

相談時間 午前9時から午後3時まで（本店、大開支店、和田山支店、八鹿支店は午後5時まで）

〈お電話による相談窓口〉

平日 当金庫の本支店 受付時間 午前9時から午後6時まで

休日 ローンデスク 受付時間 午前9時から午後5時まで フリーダイヤル 0120-615-120

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、お客様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。

* なお、お客さまからの貸付条件の変更等に関する苦情相談については、次の相談窓口をご利用ください。

但馬信用金庫 受付時間 平日 9:00～18:00 フリーダイヤル 0120-114-450

以上

(態勢整備)

「地域金融円滑化のための基本方針」に基づき下記の態勢整備を行い、適切・真摯な金融の円滑化に努めています。

(取組・管理)

1. 金融円滑化管理規程を策定しました。
2. 金融円滑化対応組織図を作成して、本部、営業店において責任者・責任部署・役割を明確化しました。
3. 中小企業者の事業についての改善又は再生を支援するため、企業支援部に経営改善支援グループを組織しました。
4. 金融円滑化マニュアルを策定しました。
5. 営業店に金融円滑化の相談窓口を設置しました。
6. 申込の受付から対応の完了まで面談の内容を具体的に記録し保存しています。
7. 常勤理事会、監査役に貸付条件変更受付状況を毎月末で報告しています。
8. 金融再生法に基づく資産査定開示の基準、リスク管理債権開示の基準運用細則を改定しました。
9. 営業店の業績評価、人事考課表で取組の評価をすることにしました。
10. 内部監査において金融円滑化への取組項目を追加しました。
11. 営業店の店内検査項目に金融円滑化への項目を追加しました。
12. 貸付条件変更等の相談・申込み・謝絶・取下げ状況を記録させ管理・保管するため統一書式を作成しました。
「謝絶」を行う場合には、融資部の事前の承諾を必要とし、金融円滑化相談責任者又は金融円滑化相談担当者が説明することにしました。
謝絶・取下げの場合には、融資部へ都度報告として適切性・十分な説明等がなされているか検証しています。
13. 休日相談窓口（平成 21 年 12 月 19 日(土) 午前 10 時～午後 3 時まで 市場出張所を除く 30 店舗）を設けました。
14. 特別相談日を設けた。平成 21 年 12 月 24 日(木)から平成 22 年 3 月 31 日までの毎週木曜日は午後 7 時まで（但し、祝日及び 12 月 31 日は除く）当庫本支店（市場出張所を除く）で相談窓口の時間を延長しました。
平成 22 年 4 月以降についても、4 月 8 日(木)から 9 月 30 日(木)まで毎週木曜日は午後 5 時まで（但し、祝日は除く）当庫本支店(市場出張所を除く)で相談窓口の時間を延長しました。
平成 22 年 10 月以降についても、10 月 7 日(木)から平成 23 年 3 月 31 日(木)まで毎週木曜日は午後 5 時まで（但し、祝日は除く）当庫本支店で相談窓口の時間を延長しました。
15. 電話相談窓口を設けました。
平日 当金庫の本支店 受付時間 午前 9 時から午後 6 時まで
休日 ローンデスク 受付時間 午前 9 時から午後 5 時まで
フリーダイヤル 0120-615-120
16. 通信講座「金融円滑化の実務対応」を開講しました。
対象者は営業店職員・関連部の代理以上及び希望者が受講しました。
17. 平成 24 年 11 月に「金融円滑化マニュアル」を「金融円滑化取扱要領」として改定しました。
18. 平成 25 年 2 月に貸出条件緩和と再建計画講座の通信教育講座に 77 名が合格して修了認定を受けました。

(外部向け)

1. 店頭・ATM コーナーへ「地域金融円滑化のための基本方針」、「金融円滑化相談窓口」の設置について」等を掲載しました。
2. 「金融円滑化相談窓口」のプレートを作成して専用窓口を明示しました。

3. ホームページへ基本方針、相談窓口のお知らせ等を掲載しました。
4. 住宅資金の利用者へ「返済方法等相談窓口」の設置についてのお知らせをダイレクトメールしました。
5. 朝日新聞、読売新聞、神戸新聞に休日相談窓口（平成 21 年 12 月 19 日(土)）を設けること等が掲載されました。
6. 平成 25 年 2 月に「「中小企業金融円滑化法」の期限到来後の取組みについて」の方針をホームページへ掲載、店頭に掲示しました。
7. 平成 25 年 2 月に「「中小企業金融円滑化法」の期限到来後の取組みについて」の方針を貸付条件変更先へ郵送しました。
8. 平成 25 年 3 月に「中小企業等金融円滑化相談窓口のご案内」の窓口への備付と「中小企業金融円滑化法の期限到来後の検査・監督の方針」を店頭掲示しました。

（営業店等への周知徹底）

1. 金融円滑化法への対応、留意点等について、事務連絡や部店長会議で周知徹底をしています。
2. 営業店臨店指導を平成 22 年 3 月末まで全店舗で実施、同 8 月～9 月掛けて帳票類の一斉点検をしました。
3. 融資部へ毎月「貸付条件変更等受付管理簿」「貸付条件変更等対象債権明細票」を提出させ、真摯・迅速な対応が出来ているかどうか管理しています。
4. 平成 22 年 8 月に全店においてコンプライアンス職場内研修の中で金融円滑化の勉強会、理解度テストを実施して周知徹底しました。
5. 平成 22 年 9 月に融資部、企業支援部で営業店の評価を行い、併せてヒアリングや指導をしました。
6. 平成 23 年 3 月に融資部、企業支援部で営業店の評価を行い、併せてヒアリングや指導をしました。
7. 平成 23 年 5 月にコンサルティング機能を強化するために、営業店の臨店指導をしました。
8. 平成 23 年 6 月にコンサルティング機能を強化するために、営業店長、融資担当役席を対象に「コンサルティング機能強化勉強会」を開催しました。
9. 平成 23 年 7 月にコンサルティング機能の発揮状況について、11 店舗の臨店指導をしました。
10. 平成 23 年 8 月に経営改善計画書の検証能力向上を図るために、融資部、企業支援部で勉強会を開催しました。
11. 平成 23 年 10 月に融資部、企業支援部で営業店の評価を行い、併せてヒアリングや指導をしました。
12. 平成 24 年 3 月に融資部、企業支援部で営業店の評価を行い、併せてヒアリングや指導をしました。
13. 平成 24 年 4 月 4 日～9 日に営業店に対して「資本性借入金の運用明確化」について説明会を開催しました。
14. 平成 24 年 7 月に支店長、融資担当役席を対象に政策パッケージおよび中小企業再生支援協議会の新支援スキームについて説明会を開催しました。
15. 平成 24 年 8 月に債務者の実態把握や債務者の実態に即したコンサルティング機能の発揮を目的に研修を実施しました。
16. 平成 24 年 10 月に融資部、企業支援部で営業店の評価を行い、併せてヒアリングや指導をしました。
17. 平成 25 年 2 月に「中小企業金融円滑化法」の期限到来後の取組みについての取組方針について各営業店において説明会を実施しました。
18. 平成 25 年 2 月に企業支援部で再生支援協議会「暫定リスクスケジュール」および経営革新等支援機関としての取組について説明会を開催しました。
19. 平成 25 年 3 月に融資部、企業支援部で営業店の評価を行い、併せてヒアリングや指導をしました。

(苦情相談への対応)

すでに与信取引に係る対応等に関して苦情等が発生したときは、「顧客サポート等管理規程」及び「顧客サポート等管理に関する取扱要領」に従って処理・対応するよう定めています。

今回別途に金融円滑化の苦情相談に対応するため「金融円滑化管理規程」「金融円滑化取扱要領」へ態勢に関する事項を定めました。

融資部に貸付条件の変更等に関する苦情相談窓口を新設しました。

受付時間 平日 9:00～18:00 専用フリーダイヤルを設置 0120-114-450

「地域金融円滑化のための基本方針」へ記載しました。

(中小企業者の事業の改善又は再生のための支援態勢)

「金融円滑化管理規程」「金融円滑化取扱要領」へ態勢に関する事項を定めました。
(経営改善支援グループの設置)

経営相談・経営指導及び経営改善に向けた取組みに関する支援を行うため、企業支援部内に経営改善支援グループを設置しました。

経営改善支援グループは、営業店と連携して経営改善計画の策定支援・助言・計画の進捗状況管理等や顧客からの幅広い経営相談ニーズに対応しています。

・平成21年12月～22年3月末	経営改善計画策定の支援実績	12先
・平成22年4月～22年9月末	経営改善計画策定の支援実績	6先
・平成22年10月～23年3月末	経営改善計画策定の支援実績	14先
・平成23年4月～23年9月末	経営改善計画策定の支援実績	15先
・平成23年10月～24年3月末	経営改善計画策定の支援実績	17先
・平成24年4月～24年9月末	経営改善計画策定の支援実績	13先
・平成24年10月～25年3月末	経営改善計画策定の支援実績	11先
		(内策定中の先 4先)