

金融円滑化への取り組みと体制について

日高信用金庫は、地域の健全な事業を営む事業者および個人に対して必要な資金を円滑に供給していくこと、並びに地域の事業者の経営相談・経営指導および経営改善に関するきめ細かな支援に取り組むことが、地域金融機関の最も重要な役割の一つであると認識し、適切なリスク管理の下、金融仲介機能を積極的に発揮してまいります。

1. 返済条件の変更等に対する取り組みに関する方針の概要

- (1) 中小企業のお客様から、借入金の返済にかかる負担の軽減等の相談・申込みがあった場合には、お客様の事業についての現状を十分に把握したうえで、今後の改善または再生の可能性を勘案しつつ、真摯かつ迅速に取り組めます。
- (2) 個人のお客様から、住宅ローンの返済にかかる負担の軽減等の相談・申込みがあった場合には、お客様の財産及び収入の状況を勘案しつつ、真摯かつ迅速に取り組めます。
- (3) 他の金融機関や信用保証協会等と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、緊密な連携を図ることに努めます。
- (4) 返済条件の変更等を行なったお客様に対する信用供与についても適切かつ柔軟に検討・協議し、返済条件軽減等の履歴があることのみをもって、新規融資や返済条件の変更等の相談・申込みをお断りすることはいたしません。
- (5) お客様から、借入金の返済にかかる負担の軽減等の相談・申込みにお応えできない場合は、理由や経緯等について、できる限り丁寧にお客様の理解と納得が得られるよう十分な説明を行います。

2. 金融円滑化に向けた体制

当金庫では、上記の方針に基づく金融の円滑化を適切に実施するために、以下の体制を整備しています。

- (1) 金融円滑化管理に関する方針等を理事会において定め、金融円滑化管理の実効性を確保するため、金融円滑化管理を統括する部門を融資部審査課とし、担当理事を金融円滑化管理責任者、営業店においては店舗長を金融円滑化責任者として、金融円滑化が適切に行なわれるよう具体的な施策を実施しています。
- (2) 金融円滑化管理責任者等は、各営業店からの金融円滑化にかかる関連情報や計数に基づく金融円滑化管理の状況について、理事会・常務会に報告し、必要に応じて、管理体制の改善を図ります。
- (3) お客様から、借入金の返済にかかる負担の軽減等の相談・申込み等に適切に対応するため、各営業店および融資部審査課に「金融円滑化相談窓口」を設置し、返済条件の変更等の相談・申込みがあった場合には、内容等を記録し、関連情報等を金融円滑化管理責任者等に報告する体制としています。
- (4) 相談・申込み内容等の記録については、5年間保存します。

3. 苦情相談を適切に行なうための体制

当金庫では、金融円滑化にかかる苦情相談に適切に対応するために、以下の体制を整備しています。

- (1) 各営業店の融資窓口に「住宅ローン、事業性融資、ご返済方法、ご返済額変更等ご相談窓口」であることのプレートを設置し、相談窓口を周知しています。
- (2) お客様からの貸付条件の変更等に関し、お電話による相談または苦情については、経営管理部法務課にフリーダイヤルで専用の「苦情相談窓口」を設置し、苦情相談を受付ける体制としています。

(3)お客様からの苦情相談の内容等については、金融円滑化管理責任者と内容等を分析するとともに、コンプライアンス委員会、常務会に定期的に報告し、問題の解決に取り組み、再発防止に努めます。

4. 事業の改善または再生のための支援を適切に行なうための体制

当金庫は、貸付条件の変更等を行ったお客様の事業についての改善または再生支援に向け、積極的かつ適切なコンサルティング機能を発揮するために必要な体制整備を図ってまいります。

- (1)お客様の経営改善または再生に向けた取り組みについては、営業店が融資部経営相談課等と連携し支援する体制としております。
- (2)当金庫では、貸付条件の変更等を行ったお客様について、事業の改善または再生の状況を継続的にモニタリングするとともに、経営相談や経営指導を適切に行い、お客様の主体的な取り組みを支援するため、必要に応じて最適な経営課題を解決するための方策等をご提案することに努めてまいります。
- (3)お客様と当金庫のみでは解決が困難な課題には、税理士や弁護士、中小企業再生支援協議会等の外部専門家や外部機構等と連携しながら、お客様に最適な再生手法等をご提案することに努めてまいります。
- (4)お客様にご提案した再生手法等の内容については、理解と納得性を高めるため、適切かつ十分な説明に努めてまいります。

5. 実施状況について

「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4条および第5条に基づく措置の実施状況については、別表1から別表6のとおりとなっています。

※お客様からのお借入れ条件の変更等に関する苦情相談等は、次の相談窓口にて承ります。

経営管理部法務課 電話番号 0120-078-390(フリーダイヤル)
受付時間 当金庫営業日の午前9時～午後5時

※中小企業や個人事業主のお客様の資金繰り(ご返済条件の変更等を含む)および住宅資金をご利用のお客様のご返済条件の変更等に関するご相談につきましては、最寄りの営業店および次の「金融円滑化相談窓口」にて承ります。

融資部審査課 電話番号 0146-22-7661
受付時間 当金庫営業日の午前9時～午後5時

以上

※ 本書面は、「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です。