

## 当金庫の中小企業金融円滑化法に基づく実施状況等について

浜松いわた信用金庫

### 1. 金融円滑化実施に関する方針の概要について

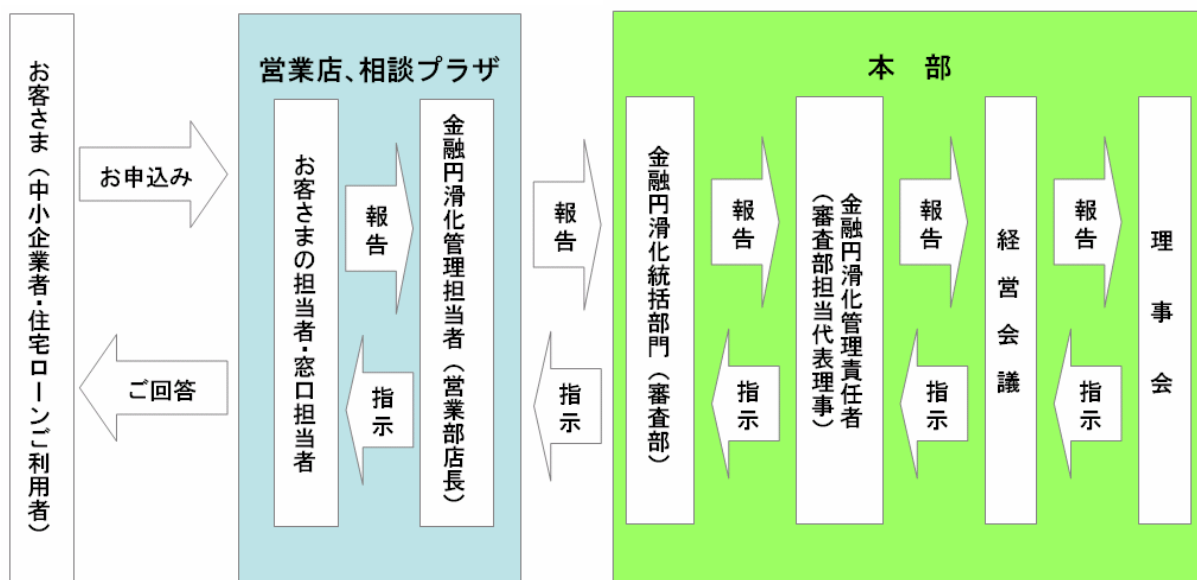
当金庫は「金融円滑化基本方針」を平成21年12月22日制定しました。本方針は地域金融の円滑化に全力で取り組むことを謳ったうえで①取り組み方針、②金融円滑化措置の実施に向けた態勢整備、③他の金融機関等との緊密な連携を述べています。本方針は地域のお客様へのメッセージとして金庫のホームページに掲載しました。

同日に「金融円滑化管理方針」を制定しました。本方針は①金融円滑化のための経営者の役割、②最終意思決定機関である理事会の役割と権限、③金融円滑化管理責任者である審査部担当代表理事の役割と権限、④金融円滑化管理に向け、適切な審査を実施することの声明、⑤お客様保護を図ることの声明、⑥お客様の経営相談・経営指導および経営改善を行うこと、およびお客様の事業価値を見極めるために研修を実施することの声明、⑦お客様からの貸出条件の変更等の相談、申込みに応じること、および必要があれば他の金融機関等と連携を図ることの声明からなっています。

「金融円滑化基本方針」「金融円滑化管理方針」および「中小企業金融円滑化法」の概要を平成21年12月22日、部店長会議で説明し職員に周知を図りました。

## 2. 金融円滑化の状況を適切に把握するための体制の概要について

1. 平成22年1月26日、当金庫の金融円滑化態勢を整備するため別紙の通り「金融円滑化管理規程」を制定しました。
2. 「金融円滑化管理方針」で金融円滑化を適切に実施するため、金融円滑化管理態勢の最終意思決定機関を理事会と定め、例えば「金融円滑化管理規程」において金融円滑化管理責任者である審査部担当代表理事の権限を謳っています。また営業店の金融円滑化管理担当者を営業部店長として、お客様の問題解決を図るための体制を整備しました。
3. 各営業店に金融円滑化相談窓口、相談プラザに金融円滑化休日相談窓口、本部に金融円滑化相談窓口および苦情相談窓口を設置しました。
4. 貸出条件変更等の申込みがあった場合は、営業店等の担当者が貸出条件変更等の内容及び現在の経営状況をお伺いし、併せて必要書類をご提出いただきます。また法第4条及び第5条の状況を適切に把握するために「返済猶予申出受付管理簿」を制定し、受付時の内容を漏れなく記録することを徹底しています。
5. 営業店等の担当者は貸出条件変更等の申込み及びその対応の進捗状況について、速やかに金融円滑化管理担当者である営業部店長に報告しています。営業部店長は対応が正当な理由なく長期化することでお客様にご迷惑がかからないよう案件の進捗状況を確認するとともに、営業部店内の担当者を適切に指導しています。
6. 営業店等の担当者は、申込みを謝絶する場合は、その状況を適切に把握できるように、その具体的な理由を記録するとともに、お客様へ可能な限り具体的な根拠を示して、お客様が理解され、納得を得ることができるよう説明しています。なお謝絶する場合には、金融円滑化管理担当者は、その具体的理由、疎明資料等とともに金融円滑化統括部門である審査部へ必ず報告し、了承を得ることとしています。また審査部は必要に応じ、金融円滑化管理担当者に対し、申込みに対して再検討するよう指示をします。
7. 営業店における貸出条件変更等の申込、応諾、謝絶、取下げ等の対応状況は定期的に審査部へ報告します。審査部はこれを取りまとめて金融円滑化管理責任者に報告します。
8. 金融円滑化管理責任者は本報告を受け、金庫の金融円滑化の取組み状況を適切に把握したうえで経営会議、理事会に報告します。



### 3. 金融円滑化にかかる苦情相談を適切に行うための体制の概要について

当金庫は、従来からお客さまの苦情相談を営業店等の窓口および本部の営業店統括部お客様サービス課で受け付けています。受け付けた苦情相談は、その具体的な内容と対応状況を適切に管理するために書面に記録します。なお、当金庫では平成21年12月、これらの一般相談窓口とは別に金融円滑化にかかる苦情相談窓口を営業店統括部お客様サービス課に設置、専用の電話番号を開設しています。

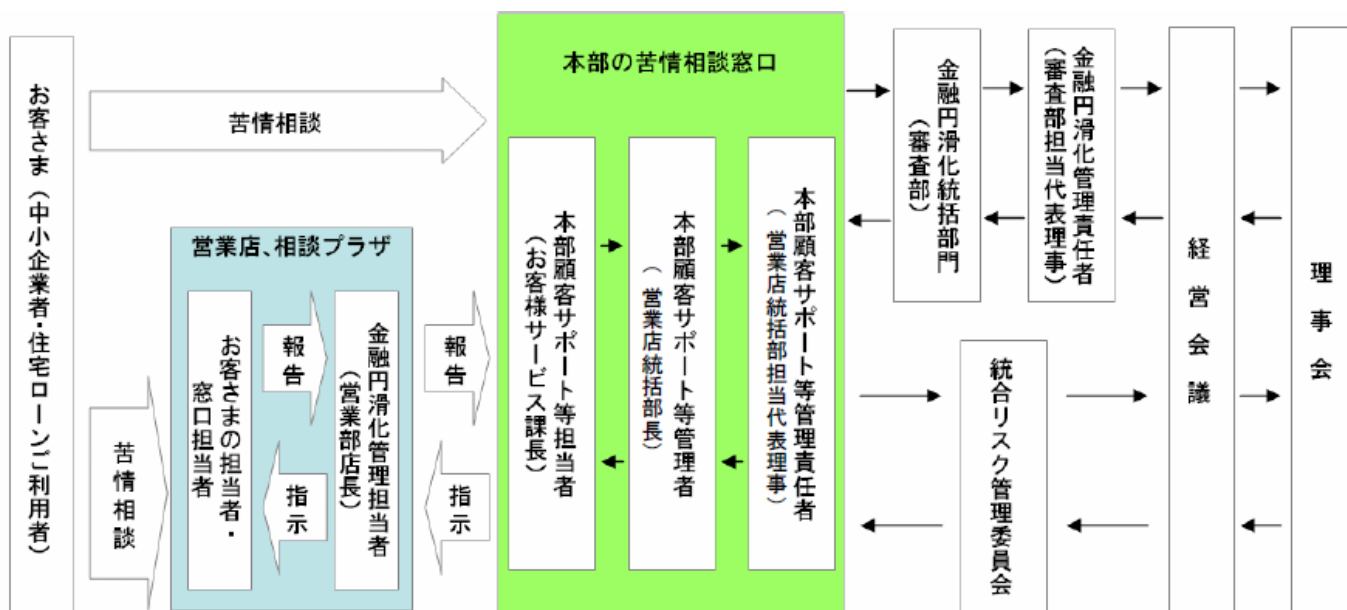
営業店で受け付けた金融円滑化にかかる苦情相談は他の苦情相談同様、書面に記録し、本部宛提出しています。これは顧客サポート部門に送付され、顧客サポート等管理責任者である営業店統括部担当代表理事を含め本部内で回覧されます。また受け付けた苦情相談の内容を経営会議に報告し、営業店等および本部関係部署に適切な対応をするよう必要な指示を行います。

ご意見、ご要望は真摯に受け止め、業務改善に役立てていくため、営業店等、営業店統括部お客様サービス課、本部の関係部署が連携して真摯に対応します。

なお、金融円滑化にかかる苦情相談は、一般的な苦情相談とは別に営業店統括部お客様サービス課で定期的に取りまとめ、金融円滑化統括部門である本部の審査部へ報告します。あわせて受け付けた重要な苦情相談の内容を統合リスク管理委員会、経営会議、理事会に報告し、営業店等および本部関係部署に適切な対応をするよう必要な指示を行います。

苦情の申し出につながるケースが多い、お客様への説明時、とりわけ金融円滑化にかかるお申込みをお断りする際には、お客様へ可能な限り具体的な根拠を示して、お客様が理解され、納得を得ることを目的とした説明に努めるよう、指示徹底しています。また、お申込みをお断りする際には管理書面に記録し、本部関係部署で回覧しています。

#### 金融円滑化にかかる苦情相談の流れ



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

当金庫は「中小企業金融円滑化法」施行以前より、お客様の経営改善、企業再生に力を注いできました。

本部担当部署では返済猶予の申出がある等、再生支援が必要と判断するお客様に対し、営業店とともに単に資金繰り支援のみならず、経営改善計画書の策定支援をはじめとする経営改善、企業再生業務を行っています。

返済猶予後のお客様に対しモニタリングを適切に実施し、お客様の要望を的確に把握するよう徹底しています。そのなかで売上拡大、技術力向上が必要と判断されれば、本部の情報機能やネットワークを活用したビジネスマッチングフェアによる売上拡大支援、中小企業基盤整備機構、各提携大学等を活用した産学官連携支援等に取り組んでいます。