

金融円滑化を図るための体制整備状況について

◎金融円滑化への取組状況を適切に把握するための体制

1. 本部における体制

- (1) 平成 21 年 12 月 3 日、金融円滑化管理責任者を長として金融円滑化に関連する本部 10 部室（主管は融資統轄部）で構成する金融円滑化対策本部（以下、「対策本部」と言います）を設置しており、金融円滑化に関する情報の共有を図るとともに、金融円滑化に関連する各種施策を連携して取組んでいく体制といたしました。
- (2) 対策本部の事務局を融資統轄部融資企画課に置き、金融円滑化管理責任者の直轄下に配置し、金融円滑化に関する庫内のあらゆる情報が速やかに、かつ正確に責任者が把握でき、また責任者から必要な指示があれば速やかに事務局が対応できる体制としております。
- (3) 事務局は、営業店から金融円滑化に係る取組みの実施状況について随時報告を受け、やむなく謝絶や取下げが発生した場合は都度報告を受ける体制をとっており、金融円滑化管理責任者がその結果に基づき金融円滑化の対応状況を定期的にまたは必要に応じて随時理事会及び対策本部等に報告しております。
- (4) 事務局は、営業店における金融円滑化への取組状況を適宜モニタリング調査し金融円滑化管理責任者に報告するほか、必要な指導を実施しております。
また、取組状況が不十分な営業店があった場合は金融円滑化管理責任者が直接指導を行ないます。
- (5) 事務局は、営業店が他の金融機関等と緊密な連携を図る場合は都度営業店から連携状況の報告を受け、お客さまに不利益が生じることが無いか確認を行い、全件を金融円滑化管理責任者に報告しております。

2. 営業店における体制

- (1) 平成 21 年 12 月、全営業店に「管理責任者」（支店長または出張所長）及び「管理担当者」（融資担当役席又は次席）を配置しており、管理責任者は金融円滑化に関する金庫方針や各種施策の店内徹底、お客さまからのご相談やお申込みに対する適切な対応、受付けた案件の進捗管理について責任を担い、管理担当者はそれを補佐する体制といたしました。

(2) 営業店は、お客さまからご相談やお申込みがあった場合に、対応が完了するまでの具体的な記録（謝絶や取下げ時を含む）を適切に作成し保存いたします。

また、作成された記録は都度営業店管理責任者が精査し適切な対応状況であるかを確認し、不十分であった場合は速やかに改善を図ってまいります。

なお、やむなく謝絶や取下げが発生した場合は別途記録を作成し、発生の都度対策本部事務局に報告いたします。

(3) 営業店は、お客さまからご相談やお申込みがあり、他の金融機関等と緊密な連携を図ることが必要な場合には、必ずお客さまの同意を書面で得ることとし、その際の連携の状況については都度対策本部事務局へ報告いたします。

◎金融円滑化に係るお客さまからの苦情相談に対し真摯に対応するための体制

1. 本部における体制

(1) 平成 21 年 12 月 29 日、相談室顧客サポート課（現 On Your Side 事業部 相談課）に金融円滑化に関するお客さまからの苦情相談専用フリーダイヤルを新たに設置し、受電の際は相談室（現 On Your Side 事業部）及び対策本部事務局が連携して真摯に対応する体制といたしました。

(2) 営業店窓口でお受けした金融円滑化に関する苦情相談については、その都度 On Your Side 事業部及び対策本部事務局が内容の報告を受け、定期的にまたは必要に応じて随時金融円滑化管理責任者に報告いたします。

(3) 金融円滑化管理責任者は、庫内で発生する全ての金融円滑化に関するお客さまからの苦情相談を適時把握し、関連部署と連携して問題の早期解決に努め、再発防止策を指示するとともに、定期的にまたは必要に応じて随時理事会及び対策本部等に報告いたします。

2. 営業店における体制

(1) 全営業店に配置している管理責任者（支店長または出張所長）が金融円滑化に関するお客さまからの苦情相談に対し真摯に対応いたします。

また、管理責任者不在等の場合でも管理担当者（融資担当役席又は次席）が真摯に対応するとともに、遅滞なく管理責任者に報告いたします。

(2) 営業店管理責任者は、お客さまから苦情相談をお受けした場合、まずは真摯な対応を行ない問題の早期解決に努めるとともに、速やかに On Your Side 事業部及び対策

本部事務局に対し報告を行い、必要な場合は関連部署とも連携して問題の早期解決を第一義に営業店と本部が一体となって対応いたします。

また、再発防止策を検討し実践するとともに具体的な状況の記録を作成・保存いたします。

◎中小企業のお客さまの事業についてコンサルティング機能を発揮するための体制

(1) 貸付条件の変更等を行なった中小企業のお客さまに対しては、当金庫が定期的に継続して経営状況の推移を確認しつつ、当金庫がお客さまにとって必要と判断した場合やお客さまから申し出があった場合は、経営相談・経営指導・経営改善計画策定サポートを営業店と本部が協調して行ってまいります。

(2) 経営支援活動は、当金庫担当がお客さまを訪問し、より深いコミュニケーションを確立しながら、経営課題とそれに対する改善の方向性を共有し、お客さまと一体となって経営改善に取り組んでまいります。

(3) 当金庫は、平成15年10月に事業再生支援専担部署を設置し当初は3名を配置、現在は融資統轄部事業融資課事業支援担当として6名体制で臨んでおり、これまでRCCやサービサーのエグジット資金支援や再生支援融資を中小企業再生支援協議会や信用保証協会、あるいは事業再生ファンド等の外部機関と積極的に連携しながら行なっております。

貸付条件の変更等を行なった中小企業のお客さまにおいても、必要に応じてそれらの経験やノウハウを活用し、あらゆる事業再生手法を視野に入れ積極的に事業再生に取り組んでまいります。

(4) 対策本部事務局は、営業店においてコンサルティング機能が適切に発揮されているか適宜モニタリング調査し金融円滑化管理責任者に報告するほか、必要に応じて指導を実施いたします。

また、取組状況が不十分な営業店があった場合は金融円滑化管理責任者が直接指導を行ないます。

(5) 当金庫は、中小企業のお客さまに対するコンサルティング機能のより一層の強化を図るため、教育研修を充実させ本部による臨店指導を行い、役職員の能力向上に積極的に取り組んでまいります。

以上