

金融円滑化への取組み方針



平成26年4月1日

I. 金融円滑化に向けた基本的な考え方

【理念】

当金庫は、中小企業をはじめとする地域の皆さまに、必要な資金を安定的に供給し、サポートが必要なお客さまには経営改善の支援を行うなど、一貫して地域と共に歩んでまいりました。

今後とも、こうした取組みを自らの社会的使命と考え、適切なリスク管理のもとで金融仲介機能を積極的に発揮しながら、お客さまから貸出条件の変更等を求められた場合にはその要請を真摯に受けとめて、お客さまの経営の実態や抱えている課題を十分に把握したうえで、課題の解決に必要な措置をとるなど、地域金融の円滑化に真正面から取り組んでまいります。

【方針】

当金庫は、中小企業金融円滑化への取組みにあたり、お客さまからのご融資に係る要請に対して、より柔軟かつ円滑に対応できるよう、以下の基本方針を確認し、経営陣の主導のもとで体制を整備するとともに、対応状況の把握や措置の実効性を検証しながら、中小企業金融の円滑化に向けて適切かつ積極的に取り組んでまいります。

基本方針

1. 中小企業者に対する信用供与については、企業の特性やその事業の業況を勘案しつつ、できる限り柔軟に対応するよう努めます。
2. お客さまから借入の弁済に係る負担の軽減の申込みがあった場合には、経営改善や事業再生の可能性もしくは財産および収入の状況を勘案しつつ、できる限り円滑に対応するよう努めます。
3. 与信取引に関して、お客さまに対する説明を適切かつ十分に行い、また、与信に係る問い合わせ、相談、要望および苦情等への対応については、関連規程要領に従うほか、必要な取り決めを行い適切に実施します。
4. お客さま及び保証人からの保証契約に関する相談等に対して、「経営者保証に関するガイドライン」に基づく対応を適切に実施するよう努めます。
5. 上記1から4の対応を適切に行うため、態勢整備等の必要な措置を講ずるとともに、対応に関する必要な情報を開示します。

II. 金融円滑化の取組み状況を適切に把握するための体制について

【態勢整備】

当金庫は、中小企業金融の円滑化を推進するにあたって、金庫の業務の健全性と適切性を確保するために、専務理事を取組みの統括責任者として、経営陣による主導性を発揮するとともに、経営管理上必要な情報を経営陣が適時に把握できる態勢を整備いたします。

【取組方針】

金融円滑化の取組み状況を適切に把握するために、金融円滑化管理の主管部門である融資統括部内に金融円滑化対応室を設置し、関係する業務管理部門を営業統括部及びリスク統括部とし、それぞれの部門長を金融円滑化の管理者としてその役割と責任を明確にしております。

新規のご融資や貸出条件の変更等のご相談、申込みに対する案件の審査、お客さまへの説明、お申込みを謝絶する場合の対応状況について、中小企業の事業性のご融資に係る案件は融資統括部において、また、個人の住宅資金に係るものは営業統括部においてそれぞれ集約し、金融円滑化対応室で一元的に管理いたします。その結果について、統括責任者を通じて経営陣に報告いたします。

お客さまの窓口となる営業店では、営業店長を実施部門の管理者とするほか、金融円滑化の担当者を配置し、金融円滑化に関するご相談や経営改善について適切なサポートを行います。

これらの対応に係るお客さまからの苦情相談等については、実施部門から独立した部署としてリスク統括部が担当し、適切かつ迅速な対応と経営陣への報告態勢を整備しております。

【金融円滑化対応マニュアル】

貸出条件の変更等の対応状況を把握するにあたっては、金融円滑化に関連する規程や要領に従うほか、新たに「金融円滑化対応マニュアル」を作成し、申込み受付時の対応や謝絶せざるを得ない場合の留意事項、法律を踏まえた取組状況の記録方法など事務フローについて必要な取り決めを行い、役職員に周知するなどその対応には万全を期して臨んでおります。



III. 金融円滑化の取組みに係る苦情相談を適切に行うための体制について

当庫では、お客さまからの苦情相談には、公平・誠実に対処しその迅速な解決に努めることによってお客さまの理解と信頼を深め、正当な利益を保護するために「顧客保護等管理方針」のもと「顧客苦情等処理規程」及び「苦情・相談対応マニュアル」を定めて、適切な対応に努めているところです。

金融円滑化法の主旨に鑑み、金融円滑化に係る相談、要望および苦情等へより適切にかつ迅速に対応するため、「金融円滑化管理方針」及び「金融円滑化管理規程」に苦情等の対応を織り込むとともに、金庫のホームページには金融円滑化に係る苦情等の専用窓口として『ほくしん よろず相談所』の存在を広く紹介しております。

〈ほくしん〉コンプライアンス体制図には、金融円滑化に係る顧客からの苦情等の対応フローチャートを明記しており、方針、規程ともども役職員への周知を図り、適切な苦情等処理に努めてまいります。

～ 金融円滑化に関するお問い合わせ等 ～

◆ お問い合わせ窓口

受付時間 平日 8:45～17:00

- 中小企業の皆さま
お取引店 または
本店 融資統括部 電話076-233-1135
- 住宅資金ご利用の皆さま
お取引店 または
本店 営業統括部 電話076-233-1134

◆ ご意見・ご要望・苦情窓口

受付時間 平日 8:45～17:00

本店 リスク統括部内
ほくしん よろず相談所 電話 076-233-1175

お電話によるお問い合わせ等のほか
《ほくしん》WEBサイトの送信フォームをご利用いただけます。

IV. 「経営者保証に関するガイドライン」に基づく対応について

「経営者保証に関するガイドライン研究会」(※)が経営者保証(中小企業等の経営者等による個人保証)における合理的な保証契約の在り方を示すとともに、主たる債務者の整理局面における保証債務の整理を公正かつ迅速に行うためのルールとして策定した「経営者保証に関するガイドライン」を踏まえ、お客さまと保証契約を締

結する場合、また、保証人のお客さまが本ガイドラインに則した保証債務の整理を申し立てられた場合は、本ガイドラインに基づき、誠実に対応するよう努めます。

(※全国銀行協会及び日本商工会議所が事務局。平成25年12月5日、「経営者保証に関するガイドライン」として公表。)

V. お客さまの事業の改善又は再生のための支援を適切に行うための体制について

貸付条件の変更を行ったお客さまで経営改善計画が作成されていない場合、計画を策定するご意思のあるお客さまには、金庫所定の管理シートによってデータ管理を行い、改善計画書の作成までのスケジュールを管理させていただきます。

また、お客さまからの要請があれば、コンサルタント機能を発揮して計画書の作成をお手伝いさせていただきます。

お客さまの承諾のもとに、経営改善計画に基づく継続的なモニタリングを通して、計画の進捗状況を管理させていただきます。このモニタリング結果はご融資の申込み時に審査部に報告され、営業店との協議を行い、進捗状況に応じて計画の見直しや追加の支援の取り組み等を検討することになります。

以上