

金融円滑化への取組状況について

〈平成21年12月～平成30年3月末〉

日本海信用金庫（理事長 吉本晃司）は、お客様への円滑な資金供給を最も重要な社会的使命と位置づけ、その実現に向けて本部・営業店と一体となって全力で取り組んでいます。当金庫は、平成22年1月14日に「金融円滑化管理方針」を制定し、「取組方針」と「金融円滑化推進のための態勢整備」を当金庫のホームページ上へ公表しております。

また、「金融円滑化管理方針」「金融円滑化管理規程」並びに「金融円滑化実務マニュアル」をもとに、推進態勢を整備し、役職員に周知徹底させるとともに、地域金融の円滑化に真摯に取り組んでおります。

中小企業金融円滑化法は平成25年3月末をもって終了しましたが、当金庫は、中小企業金融円滑化法期限到来終了後もお客様からのご返済条件の変更等のお申し出にできる限り対応するなど、従来からの方針に変更はございません。また、一層のコンサルティング機能を発揮することにより、お客様の経営課題に応じた最善の解決策を、お客様の立場に立ってご提案し、専門家とも連携を図りながら経営改善支援に取り組んでまいります。

つきましては、以下の通り中小企業者および住宅ローンをご利用のお客様に対する当金庫の金融円滑化管理に関する基本方針や、金融円滑化措置の実施に向けた態勢の概要等について説明させていただきます。

なお、取扱期間中の条件変更等の申込を受付けた貸付債権の件数についても記載しております。

また、平成26年2月1日より運用開始の、「経営者保証に関するガイドライン」に基づく対応につきましても真摯に取り組んでおります。

1. 金融円滑化管理に関する基本方針の概要

〈基本方針〉

- ・ お客様の経営実態等を踏まえて、適切に新規融資や条件変更等の対応に努めてまいります。
- ・ お客様の経営実態等を踏まえて、経営相談・経営指導及び経営改善に関する支援を行うために、役職員は事業価値を適切に見極めるための能力向上に努めてまいります。
- ・ 融資取引に関し、お客様に対する説明を適切かつ十分に行うよう努めてまいります。
- ・ お客様からの融資取引に係る問い合わせ、相談、要望および苦情への対応を適切に実施するように努めてまいります。
- ・ お客様の金融円滑化を図るため、他の金融機関、政府系金融機関、信用保証協会等と緊密な連携を図ります。
- ・ その他融資取引に関して、地域密着型金融を推進するために、必要であると判断した事項が適切になされるよう努めてまいります。

2. ご返済条件の変更等の状況を適切に把握するための体制の概要

- 当金庫は、この基本方針に則り、金融円滑化に必要な運営・管理を目的として、本部融資部に「金融円滑化管理部門」を設置し、金融円滑化管理部門の担当理事を金融円滑化管理責任者、融資部長を顧客説明管理責任者、融資副部長または事業サポート課長を顧客サポート管理責任者とし、必要に応じて「地域活性化推進委員」を構成委員とする会議を招集し、重要事項等を協議する体制とし、常勤理事会及び、理事会に報告しています。
- 金融円滑化管理責任者、顧客説明管理責任者及び顧客サポート管理責任者は連携して、主たる債務者およ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」に基づき適切に対応するための取組みを行います。
- 当金庫は、住宅ローンセンター相談窓口について平成21年5月25日に設置しており、金融円滑化の各種ご相談に迅速かつ的確にお応えできるよう、平成21年12月9日に「金融円滑化相談窓口」を全営業店に設置しております。
- お客様からのご返済条件の変更等のお申込み・ご相談については、各営業店で記録・保管するとともに進捗管理を徹底いたします。また、定期的に取り組状況を検証し、必要に応じて改善および指導を行ってまいります。
- 「専用フリーダイヤル」の設置について
本部（融資部）に、お客様よりのご相談に迅速に対応するために、専用フリーダイヤルを設置いたしております。

(1) フリーダイヤル番号 0120-194-455（当庫営業エリア内の固定電話のみ可）

(2) 受付時間 営業日の午前9時～午後5時

3. ご返済条件の変更等に対する苦情相談を適切に行うための体制の概要

お客様からの新規のお借入や、ご返済条件の変更等にかかる苦情相談をお受けするために各営業店に設置しております「金融円滑化相談窓口」とは別に、事務管理部コンプライアンス課に「苦情相談窓口」を設置しております。謝絶理由等に対して、誠意を持って丁寧に説明しても、お客様からの理解が得られず苦情案件となった場合は、苦情相談処理規程、コンプライアンス規程に則り対応・処理いたします。

「苦情相談窓口」は下記のとおりです。

連絡先 事務管理部コンプライアンス課

(1) 電話番号 0855-22-1852

(2) 受付日等 営業日の午前9時～午後5時

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

当金庫は、ご返済条件の変更等を行った中小企業のお客様について、定期的にモニタリングを実施し、経営改善状況等を確認させていただきます。そして、経営改善・事業再生支援に向け、お客様にとって必要と判断した場合には、外部専門家・外部機関等の第三者的な視点や専門的な知見を積極的に活用し取組んでまいります。

