

金融円滑化への取組状況

1. 金融円滑化管理に関する基本方針について

当金庫は、平成22年2月1日に「金融円滑化のための基本方針」を定め、当金庫の取組方針、金融円滑化措置の実施に向けた態勢整備、金融円滑化に関する苦情・相談窓口などを、当金庫のホームページ上で公開いたしました。

当金庫の金融円滑化への取組方針は以下のとおりです。

<取組方針>

地元の中小企業および個人のお客さまへの安定した資金供給は、協同組織の金融機関である当金庫にとって、最も重要な社会的使命と考えております。

当金庫は、お客さまからの資金需要や貸付条件の変更等のお申込みがあった場合には、これまでと同様、お客様の抱えている問題を十分に把握したうえで、その解決に向けて真摯に取り組んでまいります。

2. お借入条件の変更等の対応状況を適切に把握するための体制について

(1) 申込み、相談の受付体制の整備

① 「金融円滑化相談窓口」の設置

各営業店（融資取扱店舗）に「金融円滑化相談窓口」を設置しております。

② 「住宅ローン相談窓口」の設置

各営業店（融資取扱店舗）、住宅ローンセンター本店、暮らしのローンセンター広島西および住宅ローンセンター広島北に「住宅ローン相談窓口」を設置しております。

③ 「金融円滑化苦情・相談専用フリーダイヤル」の設置

リスク統括部お客様相談室に、フリーダイヤルを設置しております。

(2) 金融円滑化管理責任者の設置

金融円滑化管理におけるお客さまへの適切な対応等にかかる事項を統括、管理するため、「金融円滑化管理責任者」を設置しております。

(3) 理事会の役割

理事会は、金融円滑化管理にかかる最終責任機関として、「金融円滑化のための基本方針」を定めるなど、金融円滑化管理を徹底するための態勢を整備、構築しております。

(4) お借入条件の変更等の申込・相談に係る管理態勢

お借入条件の変更等の申込・相談については、各営業店で制定書式に記録・保管するとともに、毎月担当部（融資部）に報告させ、担当部において検証・管理しております。

3. お借入条件の変更等に係る苦情相談を適切に行うための体制について

お借入条件の変更等にかかる苦情・相談は、「金融円滑化相談窓口」、「住宅ローン相談窓口」、「金融円滑化苦情・相談専用フリーダイヤル」で対応しております。

各営業店においては、苦情相談を受け付けた場合は、制定書式に記録し、リスク統括部お客様相談室に報告しております。

リスク統括部お客様相談室は、関連部と協力し、問題解決に努めるとともに、「金融円滑化管理責任者」に報告しております。

また、苦情・相談については、苦情等協議委員会において協議を行い、本部各部署、営業店に対して必要な指示・指導を行い、再発防止に努めております。

4. 中小企業者のお客さま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について

お借入条件の変更等の相談、お申込があった場合には、お客さまの抱えている問題を十分把握したうえで、その解決に向けて真摯に取り組んでおります。

経営改善計画を策定する意思のあるお客さまから要請がある場合には、経営改善計画の策定を支援しております。また、お借入条件の変更等に際して、経営改善計画を策定した場合には、当該改善計画の進捗状況を適切に管理するとともに、必要に応じて経営相談・経営指導を行うなど、経営改善に向けた働きかけを行っております。

一方、経営改善支援機能の充実を図るため、融資部に「経営支援室」を設置し、きめ細やかな経営相談、経営指導、経営改善計画の策定支援等を通じて、企業・事業再生に取り組んでおります。

加えて、お客様サポート部を中心に、M&A仲介等による再生支援、ビジネスマッチングなどに積極的な取り組みを行っております。