

金融円滑化に関する体制の概要

1. 組織体制の概要

(1) 営業店組織

- ・営業店に融資相談窓口を設置し、各営業店の支店長を金融円滑化対応責任者としています。

(2) 本部組織

- ・中小事業者の事業活動の円滑な遂行及び住宅資金借入者の安定を期するため、その取り組みを推進・管理する組織として「中小企業金融円滑化推進委員会」を設置しています。また、本部の金融円滑化管理責任者は、審査部長としています。
- ・理事会等は金融円滑化への取り組みを推進するため組織体制の有効性を検証し、適時に見直しのための指示を行っています。

2. 貸付条件の変更等のお申込に対する状況を適切に把握するための体制の概要

(1) 営業店での対応

- ・お客様から貸付条件の変更等のお申込があった場合には、表面的な計数や過去の貸付条件変更等の実績といった形式的な事象で判断せず、お客様の実態を十分に理解した上で審査を行います。
- ・審査の結果、お客様のお申込どおりの対応ができない場合には、可能な限り根拠を示して、お客様にご理解とご納得いただけるよう丁寧に説明いたします。

(2) 本部における対応

- ・本部の金融円滑化管理責任者は、定期的に又は必要に応じて、貸付条件の変更等の実施状況を理事会等に報告しています。

(3) 記録・保存

- ・貸付条件の変更等のご相談・お申込があった場合には、ご相談・お申込内容を正確に記録・保存を行います。

3. 貸付条件の変更等に係る苦情相談を適切に行うための体制の概要

(1) 苦情への迅速かつ適切な対応

- ・営業店（融資相談窓口）及び本部（法務部お客様相談室）で、貸付条件の変更等に対するご意見、ご要望、苦情等をお聞きするとともに、正確に記録・保存します。
- ・お客様からお聞きしたご意見・ご要望については、金庫内で情報を共有し改善に取り組みます。また苦情については、迅速かつ適切な対応に努めます。

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

- ・審査部の「企業再生支援チーム」は、営業店と連携して、お客様の経営相談・経営支援、経営改善計画策定支援に積極的に取り組んでいます。また、「社団法人中小企業診断協会」などの外部機関とも連携していますので、専門家によるサポート能力もご希望に応じ活用いただけます。
- ・お客様の事業価値を適切に見極める能力の向上を図るために、効果的な研修を定期的実施するとともに、中小企業診断士等の資格取得支援を行っています。

以 上