

## 中小企業者等の金融円滑化に向けた体制の概要について

江差信用金庫は、地域の健全な事業を営む中小企業者及び個人のお客さまに対し必要な資金を円滑そして安定的に供給し、また事業者に対する経営相談や経営指導をきめ細かく行い地域経済の発展に寄与することが地域金融機関の最も重要な役割のひとつであると認識し、適切なリスク管理の下、金融仲介機能を積極的に発揮して参ります。

### 第1. 返済負担軽減等に関する取組み方針の概要

- (1) 中小企業のお客さまや住宅資金ご利用のお客さまから返済負担軽減の相談・申込があった場合は、お客さまの経営実態や財産および収入等を十分把握した上で、迅速かつ真摯に取り組めます。
- (2) 中小企業のお客さまに対し適切な経営相談または経営のための指導を行うほか、お客さまの経営改善に向けた取組みを支援いたします。
- (3) お客さまの事業価値を適切に見極めるため、職員の目利き能力向上に努めます。
- (4) お客さまの同意を得た上で、守秘義務に留意しつつ他の金融機関や信用保証協会等と連携を密にし、情報の確認等緊密な連携を図ることに努めます。
- (5) 返済条件の変更等を行ったお客さまに対する信用供与についても適切かつ柔軟に検討・協議し、返済負担軽減等の履歴があることのみをもって新規融資や返済条件の変更等の相談・申込みをお断りすることはいたしません。
- (6) お客さまから、借入金の返済にかかる負担の軽減等の相談・申込みにお応えできない場合は、理由や経緯について、できる限り丁寧にお客さまの理解と納得が得られるよう十分な説明を行います。

### 第2. 返済負担軽減等の実施状況を適切に把握する体制の概要

- (1) 金融円滑化の実効性を確保するため金融円滑化管理統括部署を本部審査部とし、担当理事を金融円滑化管理責任者、また営業部店においては部店長を金融円滑化責任者として、金融円滑化が適切に行われるよう施策を実施しています。
- (2) 金融円滑化管理責任者は、金融円滑化に関する各種情報や計数等を理事会、常勤理事会に報告し、必要に応じ、管理体制の改善を図っています。
- (3) 借入金の返済にかかる負担の軽減等の相談・申込みに対応するため、各営業部店に「金融円滑化相談窓口」を設置し、返済条件の変更等の相

談・申込みがあった場合は、内容等を記録し、関連情報等を金融円滑化管理責任者等に報告する体制をとっています。

- (4) 借入金の返済に係る相談・申込み内容等の記録については、5年間保存します。

### **第3. 苦情相談を適切に行うための体制の概要**

- (1) 各営業部店の融資窓口に「金融円滑化に関する苦情相談」の旨のプレートを設置し、相談窓口を周知しております。
- (2) お客さまからの貸付条件の変更等に関し、お電話による苦情相談については、本部の倫理法務部コンプライアンス担当に「苦情相談窓口」を設置し、苦情相談を受け付けするとともに、苦情相談内容を管理する体制となっています。
- (3) お客さまからの苦情相談の内容等については、本部の倫理法務部において分析すると共に金融円滑化管理責任者や常勤理事会へ報告し、問題の解決に積極的に取組み再発防止に努めています。

### **第4. お客さまの事業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の概要**

- (1) 経営改善に向けての経営相談や経営指導を適切に行うため、本部審査部内に企業支援課を設置し、営業部店と連携のもと支援する体制をとっています。
- (2) 貸付条件の変更等により経営改善計画を策定したお客さまには、ヒアリングなどにより適時モニタリングを行い、経営改善に向けた取組みを支援します。