

平成 29 年 11 月 15 日

倉吉信用金庫

## 金融円滑化への取組状況について

倉吉信用金庫は、地元の中小企業および個人のお客様の幅広い資金ニーズに、迅速かつ安定的にお応えするため、「地域金融円滑化のための基本方針」を定め、地域金融の円滑化に全力を傾注して取り組んでいます。

平成 29 年 9 月末における当金庫の金融円滑化への取り組み状況を、お知らせいたします。

### 1. 金融円滑化管理に関する基本方針について

当金庫の、金融円滑化への取組方針は以下の通りです。

#### 《取組方針》

地域の中小企業および個人のお客様への安定した資金供給は、事業地域が限定された協同組織金融機関である信用金庫にとって、最も重要な社会的使命です。

私どもは、お客様からの資金需要や貸出条件の変更等のお申込があった場合には、これまでと同様、お客様の抱えている問題を十分把握したうえで、その解決に向けて真摯に取り組めます。

### 2. 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

#### ① 苦情相談窓口の設置

本部コンプライアンス統括室に苦情相談窓口を設置し、金融円滑化に関するお客様からの苦情、相談メール、専用フリーダイヤルを新たに設置し、真摯に対応する体制としております。

(平成 22 年 1 月 18 日苦情・相談メール開設、同 25 日専用フリーダイヤル開設)

#### ② お客様からの苦情、相談記録の作成と保存

お客様からございました、苦情、相談については、その内容を適切に記録・保存するとともに、委員会で協議を行い、関連部署と協力し、問題解決、改善に努めてまいります。

### 3. 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ための支援を行うための体制について

#### ①経営相談・経営指導及び経営改善に向けた取り組み

お客様からの経営相談については営業店が真摯にお話をお伺いし、お客様の抱えている問題を十分認識したうえで、その解決に向けて取り組んでまいります。

経営改善計画を策定する意思のあるお客様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。

経営改善・指導は本部企業再生課がサポートいたします。

#### ②経営相談・経営指導及び経営改善に向けた能力向上施策

お客様の事業価値を見極める能力（目利き力）を向上させるための研修を実施し、当該能力の向上を目的とした人材育成に努めてまいります。



