

平成 31 年 4 月 1 日

長野信用金庫

金融円滑化に向けた取り組み方針

1. 当金庫で事業のためのご融資をご利用いただいている中小企業や個人事業主のお客さま、また住宅資金をご利用いただいているお客さまからのお借入条件の変更等のお申し込みについては、お客さまの状況を十分にお聞きし、返済負担軽減などお借入条件の見直しを通して、お客さまとともに問題解決に努めて参ります。
2. これまでのお客さまからのお借入条件の変更のお申し出の有無にかかわらず、新規融資やお借入条件の変更のお申し出に対して、適切に対応します。
3. お借入条件の変更を行うにあたっては、守秘義務に留意し、お客さまの同意を得たうえで、他の金融機関、信用保証協会、中小企業再生支援協議会、住宅金融支援機構等と緊密な連携を図って参ります。
4. 新規のご融資やお借入条件の変更のお申し出に対して、ご希望に添えない場合は、その理由を具体的に、丁寧に説明します。
5. 事業のためのご融資について、お借入条件の変更を協議させていただく場合は、お客さまが作成された経営改善計画について、その実現のために真摯に話し合い、ご要望がある場合には、経営改善計画の策定を支援し助言します。
6. 事業のためのご融資に関わる個人の保証については、原則として経営に携わらない第三者の方の保証は求めないこととするほか、経営者ご自身の保証についても「経営者保証に関するガイドライン」（平成 25 年 12 月 5 日経営者保証に関するガイドライン研究会公表）の主旨を踏まえ対応します。新規のご融資に関わる保証や、ご返済中のご融資に関わる保証見直しのご相談に対しては、誠実に検討し、保証が必要となる場合にはその理由について、具体的かつ丁寧に説明します。
7. 事業のためのご融資に関わる保証をされているお客さまから、「経営者保証に関するガイドライン」に基づく保証債務の整理の申し立てがなされた場合には、同ガイドラインの主旨を尊重して誠実に対応します。
8. 新規のご融資、既にご返済中のご融資に関わるお借入条件の変更や、事業のためのご融資の保証契約等に関わる苦情・相談を受けた場合は真摯に受け止め、誠実な対応に努めます。
9. 新規のご融資に対するご要望や、既にご返済中のご融資に関わるお借入条件の変更のお申し出に適切にお応えするために、「金融円滑化管理責任者」「金融円滑化相談責任者」を定めて、体制整備に努めます。

中小企業者等の金融円滑化に向けた体制について

1. 新規のご融資やお借入条件の変更等、お客さまからのお申し出やご相談への対応

- (1) 営業店では、部店長を「金融円滑化相談責任者」とし、「事業資金ならびに住宅ローンご返済見直し相談窓口」を設置して、新規のご融資やお借入条件の変更、ご保証人の見直しに関するご相談を承ります。

※ただし、桜枝町支店、川柳支店、柳原支店、川中島駅前支店、太子町支店では、融資業務担当店舗への取次ぎ業務のみとさせていただきます。

- (2) 本部には金融円滑化推進・管理担当部署からなる「金融円滑化管理調整部会」を設け、事務局を融資部に置いて態勢の整備、充実を図ります。また、営業店からの金融円滑化に関する情報は融資部において一元管理します。
- (3) 融資部を統括する理事を「金融円滑化管理責任者」とし、融資部からの状況報告等に基づき、当金庫の意思決定機関である「理事会」に上申し、協議、検討して以後の改善に資することとします。

2. お借入条件の変更等の状況を適切に把握する体制

- (1) 営業店では、全てのお借入条件の変更等のご相談について誠実に対応し、対応状況等を融資部に報告します。
- (2) 融資部は、対応状況を管理し営業店を指導、支援するとともに、全体の取り組み状況を「金融円滑化管理責任者」に報告します。
- (3) 「金融円滑化管理責任者」は、定期的に又は必要に応じて経営陣に対応状況を報告し、経営陣の協議、検討により以後の改善を図る体制とします。

3. お借入条件の変更等を行った後の、事業の改善又は再生支援を適切に行うための体制

- (1) 営業店の融資担当者は、お取引先企業等の事業の状況について、お借入条件の変更等への対応記録や経営改善計画書などに基づいたモニタリングを継続実施し、改善計画の見直し、策定のお手伝い等の経営改善支援を行います。
- (2) 融資部は、営業店と連携してお取引先企業等の経営状況を把握し、継続的に経営相談・支援を行うとともに、営業店を指導、支援します。また、融資部は、直接、お取引先企業等を担当し、お取引先企業等に向き、事業の状況を把握して経営改善支援を行います。

4. 「経営者保証に関するガイドライン（以下、「ガイドライン」といいます。）」の主旨を踏まえ適切に対応するための体制

- (1) 中小企業や個人事業主のお客さま及びそのご保証人から保証契約についての見直しのご相談があった場合には、営業店の担当者にご相談に応じます。また、金融円滑化相談責任者が「ガイドライン」の主旨を踏まえた適切な対応となっているか等の進捗状況を管理します。
- (2) 事業性のご融資に対するご保証人から、「ガイドライン」に基づく保証債務の整理の申し立てがなされた場合

は、必要に応じて関係する他の金融機関、外部専門家（公認会計士、税理士、弁護士等）及び外部機関（中小企業再生支援協議会等）と十分な連携をとり、「ガイドライン」の主旨を踏まえ適切に対応するよう、融資部が営業店を指導、支援します。

- (3) 「ガイドライン」の主旨を踏まえ、保証に依存しない事業性融資の一層の促進を図るため、融資部は個人保証の役割を代替する融資手法の充実を図って参ります。

5. お客さまから苦情がある場合に適切に対応するための体制

- (1) 新規のご融資やお借入条件の変更、保証契約に関する当金庫の対応について、お客さまからの苦情相談等をお聞きするための担当者を営業店に置いています。ご相談内容は、全て一元管理部署である融資部に報告します。
- (2) 融資部には苦情相談専用窓口（平成 21 年 12 月 18 日制定）を置き、お客さまからの苦情相談を承るとともに、営業店に寄せられた苦情相談への対応状況を一元管理し、「金融円滑化管理責任者」に報告します。
- (3) 「金融円滑化管理責任者」は、お客さまからの苦情相談への対応状況について、定期的に又は必要に応じて経営陣に報告し、経営陣の協議、検討により、以後の改善を図る体制とします。

以上