

# 地域金融円滑化のための基本方針

高山信用金庫は、地域の中小企業および個人のお客様に必要な資金を安定的に供給し、地域経済の発展に寄与するため、以下の方針に基づき、地域金融の円滑化に全力を傾注して取り組んでまいります。

## 1. 取組み方針

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めます。

## 2. 金融円滑化措置の円滑な実施に向けた体制整備

当金庫は、上記取組み方針を適切に実施するため、以下のとおり、必要な体制整備を図っております。

本部の体制(平成21年12月29日)

### 【金融円滑化委員会の設置】

常務理事総合企画部長を金融円滑化責任者とした、金融円滑化委員会を設置し、金融円滑化の積極的な推進を図り、その実効性を高めるための体制整備を行ないます。

構成	金融円滑化管理責任者	常務理事総合企画部長
	金融円滑化管理副責任者	専務理事融資部長
	委員	監査部長 融資課長 中小企業経営支援室副室長 資産査定課長 業務推進課長 管理課長 コンプライアンス課長 総合企画課調査役

### 【本部における相談窓口および苦情相談窓口の設置】

返済条件の見直し等の各種相談について、お取引頂いております店舗以外に、本部に相談窓口を設置し、お客様からのご相談・ご要望・苦情をお受けする体制を強化いたします。

### 【経営相談・経営支援の強化】

中小企業経営支援室を中心に、お客さまの経営実態に応じて経営相談、およびお客さまの経営改善に向けた取組みに対する適切な支援等に努めます。

営業店の体制

【営業店における相談窓口および苦情相談窓口の設置】

各営業店の部店長を金融円滑化責任者、融資担当者を金融円滑化担当者、コンプライアンス担当者を苦情相談窓口担当者とし、事業性資金、住宅ローンをご利用のお客様からの「ご返済条件の見直し」「資金繰りの安定」等に関するご相談・ご要望および苦情に対して、迅速かつ柔軟な対応が出来るよう体制整備を行ないます。

### 3. 他の金融機関等との緊密な連携

複数の金融機関から借入れをされているお客さまより、貸付条件の変更等の申し出があった場合など、他の金融機関や信用保証協会等と緊密な連携を図る必要が生じたときは、守秘義務に留意しつつ、お客様の同意を得たうえで、これらの関係機関と情報の確認・照会を行うなど、緊密な連携を図りながら地域金融の円滑化に努めてまいります。

なお、お客さまからの貸付条件の変更等に関するご相談・ご要望・苦情は次の相談窓口で承ります。

【ご相談窓口】

総合企画部 総合企画課

電話番号	0800-200-7122	(通話料は当金庫が負担いたします)
お問合せ時間	平日9:00 ~ 17:00	
メールアドレス	s1532003@facetoface.ne.jp	

【ご要望・苦情相談窓口】

総務部 コンプライアンス課

電話番号	0800-200-1152	(通話料は当金庫が負担いたします)
お問合せ時間	平日9:00 ~ 17:00	

以上