

# 1 金融円滑化のための基本方針

松本信用金庫は、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、お客様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、これまでと同様、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。

また、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、平成25年12月5日に公表された「経営者保証に関するガイドライン」の趣旨や内容を十分踏まえた対応を行います。

## 2. 金融の円滑な実施に向けた態勢整備

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、必要な態勢整備を図っております。

### (1) 理事会の役割

理事会は、金融円滑化管理にかかる最終責任機関として、金融円滑化の管理を徹底するための態勢を構築します。

### (2) 金融円滑化管理委員会の役割

金融円滑化管理委員会は、理事長が任命した代表理事を委員長とし、中小企業者および住宅資金借入者に対する金融の円滑化を図るための施策等に関する検討・協議を行います。

### (3) 金融円滑化管理責任者の役割

金融円滑化管理責任者は理事長が任命した代表理事とし、金融円滑化管理に関するお客様への適切な対応を徹底するための態勢を整備します。また、金融円滑化管理に関するお客への適切な対応等にかかる事項を統括・管理します。

### (4) 金融円滑化実施責任者の役割

金融円滑化実施責任者は営業店の店長とし、店内での金融円滑化に関する方針・施策の徹底、苦情相談対応、進捗管理、実績管理などを行います。

### (5) 苦情相談窓口

営業店においては、金融円滑化実施責任者が中心となり苦情相談を承ります。

また、本部においては、業務監査部がお客様からの苦情相談を直接お受けする体制とし、営業店と本部が連携して対応します。

## 3. 他の金融機関等との緊密な連携

当金庫は、複数の金融機関からお借入れを行っているお客様からお借入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。

## 2 お借入条件の変更等の申込みに対する対応状況を適切に把握

### するための体制について

1. 各営業店は、全てのお借入条件の変更等のご相談について真摯に対応し、対応状況等を所定の書式に記録します。
2. 営業店の担当者は、各自が受付けたお借入条件の変更等のご相談の進捗状況について、金融円滑化実施責任者である店長にもれなく報告します。
3. 金融円滑化実施責任者は、定期的に進捗状況を点検、取りまとめたのち、金融円滑化管理の主管部署である融資部に報告します。
4. 融資部は、各営業店からの報告を取りまとめるほか、進捗状況を含む各営業店の対応状況を点検し、各営業店を指導・支援するとともに、対応状況を金融円滑化管理責任者に報告します。
5. 金融円滑化管理責任者は、対応状況について定期的また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。

## 3 お借入条件の変更等にかかる苦情相談を適切に行うための体制

### について

1. 営業店に配置した金融円滑化実施責任者が中心となり、お借入条件の変更等にかかるお客様からの苦情相談に対応します。また、お申し出があった苦情相談については、その内容を記録・保管するとともに、金融円滑化実施責任者を通じて、速やかに苦情相談の主管部署である業務監査部に報告します。
2. 本部においては、業務監査部がお客様からのお借入条件の変更等にかかる苦情相談に直接対応します。
3. 業務監査部は、関係各部と協力して問題の解決に努めるとともに、営業店を指導・監督します。
4. 業務監査部は、全体の苦情相談対応状況を一元管理するとともに、金融円滑化管理責任者に報告します。

5. 金融円滑化管理責任者は、苦情相談対応状況について定期的また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。
6. 苦情相談対応状況の記録は、各営業店と業務監査部で厳格に管理・保管します。

## 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行うための体制について

1. 中小企業者の健全な発展に資するため、営業店と本部が一体となって積極的な経営改善支援活動を行います。
2. 営業店は、お客様の経営がより良い方向へ進むよう、お客様と一緒に考えて、お客様をサポートします。
3. 経営改善への支援を行うための専門的な組織である融資部融資企画課は、営業店と協力してお客様と面談するなど、経営改善支援に関する営業店の活動をサポートします。
4. 融資部融資企画課は、営業店職員のコンサルティング能力向上のための実践指導を行い、レベルアップを図ります。
5. 事業に関する経営改善計画等を策定した場合には、営業店および融資部融資企画課がその進捗状況の確認・検証等を定期的に行うなど、お客様の経営改善見直しのための支援を行います。
6. 当金庫の経営改善・再生支援のみでの改善が困難と判断されるお客様については、必要により経営コンサルタント・税理士などの外部の専門家と連携するとともに、中小企業再生支援協議会などの外部機関を活用し、中小企業のお客様の再生に取組みます。
7. 融資部は、経営改善支援の活動状況を金融円滑化管理責任者に報告します。
8. 金融円滑化管理責任者は、経営改善支援の活動状況について定期的また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。
9. お客様からの経営相談に適切に対応するため、研修などにより職員の目利き力の向上に努めます。

## 【ご相談受付窓口】

受付時間：平日午前9時～午後5時

(但し、お客様のご都合に合わせた曜日・時間帯での対応もさせていただきますので、お気軽にご相談ください。)

### ◇松本市

支店名	住所	電話番号
本店営業部	松本市丸の内1番1号	0263-35-0001
本町支店	松本市深志2丁目3番9号	0263-32-5670
浅間温泉支店	松本市浅間温泉1丁目15番10号	0263-46-2220
西支店	松本市渚2丁目4番1号	0263-25-6450
中町支店	松本市中央3丁目11番3号	0263-32-6320
波田支店	松本市波田9812番地6	0263-92-3077
南支店	松本市宮田4番2号	0263-26-2233
村井支店	松本市村井町南4丁目4番3号	0263-58-4080
北支店	松本市桐1丁目2番36号	0263-35-5525
二子支店	松本市笹賀5213番地1	0263-26-8811
島内支店	松本市大字島内4588番地1	0263-47-3000
清水支店	松本市清水1丁目9番8号	0263-34-2200
つかま支店	松本市筑摩2丁目8番5号	0263-27-0300
四賀出張所	松本市会田589番地	0263-64-2950
梓川支店	松本市梓川倭907番地1	0263-78-6000

### ◇安曇野市

穂高支店	安曇野市穂高5964番地5	0263-82-3100
明科支店	安曇野市明科中川手3760番地2	0263-62-3201
梓橋支店	安曇野市豊科高家5186番地1	0263-72-0133
豊科支店	安曇野市豊科南穂高515番地1	0263-72-7007

### ◇塩尻市

塩尻支店	塩尻市大門八番町2番13号	0263-52-1180
広丘支店	塩尻市大字広丘原新田215番地58	0263-52-5800

### ◇大町市

大町支店	大町市大字大町3206番地	0261-22-1600
------	---------------	--------------

### ◇北安曇郡

池田支店	北安曇郡池田町大字池田4170番地	0261-62-3101
白馬支店	北安曇郡白馬村大字北城1330番地1	0261-72-3790
松川支店	北安曇郡松川村5794番地491	0261-62-6111

### ◇東筑摩郡

筑北支店	東筑摩郡麻績村麻4106番地1	0263-67-4000
山形出張所	東筑摩郡山形村1721番地1	0263-98-3820

### ◇木曽郡

木曽福島支店	木曽郡木曽町福島6169番1	0264-22-2487
--------	----------------	--------------

## 【住宅ローンご返済見直し相談窓口】

受付時間：平日午前9時～午後5時 / 土日午前10時～午後5時 (年末年始、平日の祝日を除く)

ローンセンター	松本市丸の内1番1号	0120-0263-16
---------	------------	--------------

