

## 金融円滑化に向けた取組みについて

当組合では、中小企業のお客さまや住宅ローンをご利用のお客さまからのご返済等に関するご相談等について、お客さまとのこれまでの取引関係やお客さまの理解、経験、資産の状況等に応じて、適切かつ丁寧な対応に努めておりますが、平成 21 年 12 月 4 日に施行された「中小企業金融円滑化法」を踏まえ、当組合の基本方針及び体制の概要を公表致します。

### 第 1 金融円滑化に向けた基本方針の概要

(府令第 6 条第 1 項第 1 号に規定する法第 4 条及び第 5 条の規定に基づく措置の実施に関する方針の概要)

#### 1. 実施に関する基本方針

ミレ信用組合は、従来からお取引先企業に対する経営相談、事業者向けセミナーの開催や事業の経営改善支援など、中小・零細企業の支援に鋭意取り組んでいますが、昨今の景気動向を鑑み、さらなる地域密着金融の推進に向け取組みを強化してまいります。

当組合は設立時から、こうした取組みを自らの社会的使命と考えており、現下の重要課題である中小企業者等の金融円滑化にも真摯に取り組んでまいります。

具体的には、中小企業者等に対する信用供与について、柔軟な対応が求められており、当組合はこれまで同様、中小企業者や個人事業主、住宅ローン利用者の皆様の貸出条件変更等のご相談には積極姿勢で臨み、迅速かつきめ細かな対応を心がけます。

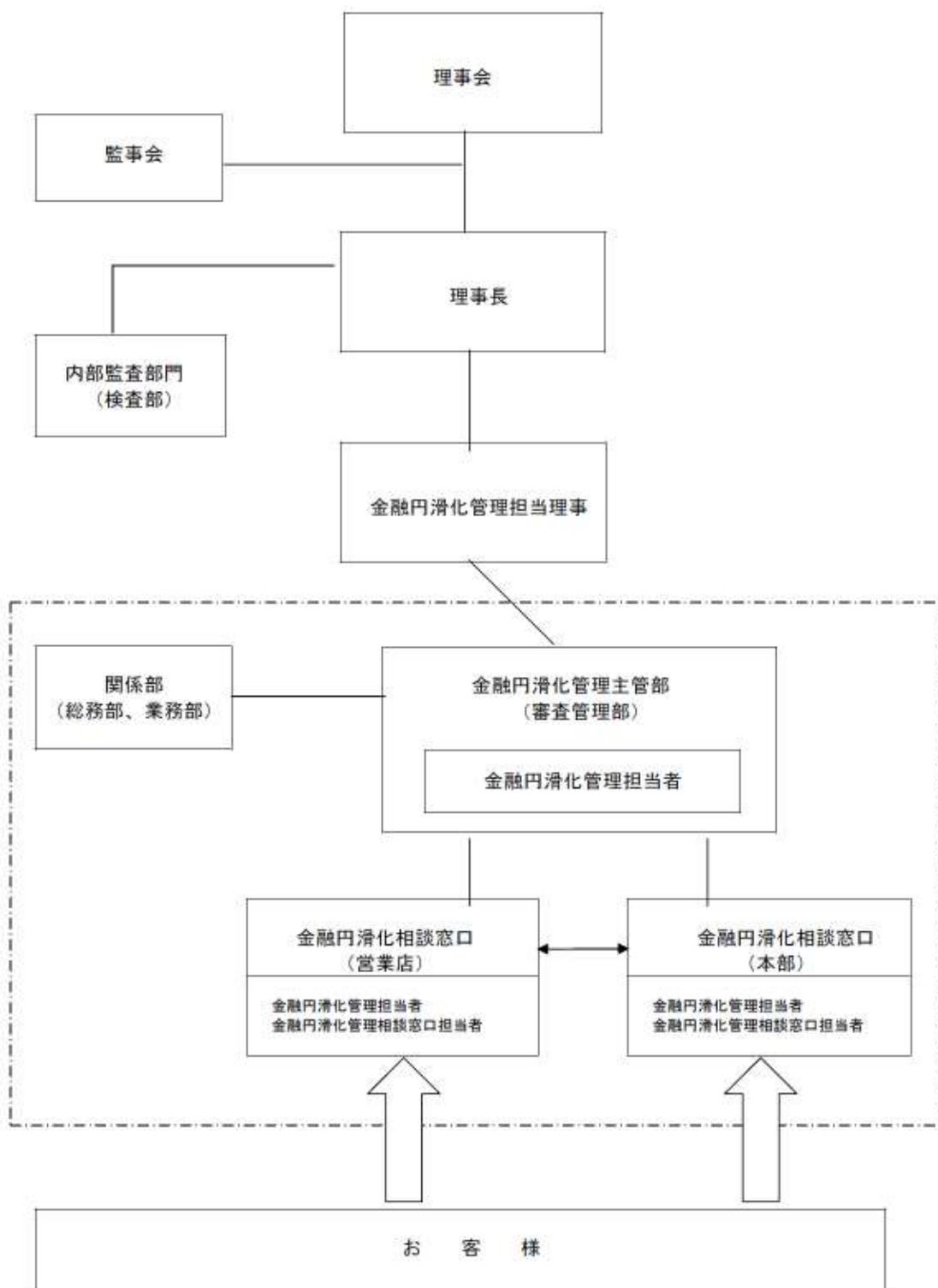
当組合は、地域金融機関として地元の皆様と親密なリレーションを図り、これからも地域金融の円滑化に努めてまいります。

#### 2. 体制の概要

(1) 理事、理事会、常任理事会（以下 理事会等という）の役割・責任

- ① 理事長は、当組合の金融円滑化管理態勢を統括して、金融円滑化管理に係る基本的事項及び必要事項を組合内に周知します。
- ② 理事会等は、金融円滑化管理態勢の構築・推進のための基本的事項を定めた金融円滑化管理方針及び金融円滑化管理規程を策定するとともに、金融円滑化管理に関する重要事項を審議して、金融円滑化管理態勢を構築・推進します。
- ③ 金融円滑化管理担当理事は、理事会等の議決に基づき、金融円滑化管理責任者に対する指揮・命令を通じて、金融円滑化管理態勢の整備及び充実・強化にあたります。

(2) 体制の概略図



## 第2 貸付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の概要

(府令第6条第1項第2号に規定する法第4条及び第5条の規定に基づく措置の状況を適切に把握するための体制の概要)

### 1. 措置の状況を適切に管理・把握するための体制

金融円滑化管理責任者、金融円滑化管理主管部、金融円滑化管理担当者を設置し、措置の状況を適切に管理・把握することとしております。

#### (1) 金融円滑化管理責任者の役割・責任

金融円滑化管理主管部（審査管理部）に關係部署における金融円滑化管理態勢の推進等について責任を有する金融円滑化管理責任者を配置し、以下の業務を行います。

- ・金融円滑化管理規程の策定・見直し等金融円滑化管理態勢に係る基本的事項を立案。
- ・研修等により金融円滑化管理の重要性及び遵守すべき法令、内部規程等を關係部店の職員に周知。
- ・金融円滑化管理態勢上の問題点については、適時・適切に金融円滑化管理担当理事に報告。
- ・法令等に基づく金融円滑化管理の状況に関する説明書類の開示及び監督当局に対する報告書類について管理。

#### (2) 金融円滑化管理主管部（審査管理部）の役割・責任

審査管理部が金融円滑化管理の主管部署（以下 主管部という）となり、以下の業務を行います。

- ・關係部店の金融円滑化管理担当者と連携しつつ、金融円滑化管理に関する事項を一元的に管理・統括して、金融円滑化管理態勢の充実・強化にあたる。
- ・金融円滑化管理のため、關係部店に対して必要な情報収集をするとともに、適時、必要な指示をする。
- ・金融円滑化に関する申込み・相談・苦情（以下 相談等という）に対する検討・審査及び回答について、速やかな対応に努める。
- ・金融円滑化に関する相談等窓口の運用状況を管理する。
- ・法令等に基づく金融円滑化管理の状況に関する説明書類及び報告書類を作成し、保存・管理する。

#### (3) 金融円滑化管理担当者の役割・責任

主管部と連携し所属部店における金融円滑化態勢の推進等について責任を有する金融円滑化管理担当者を關係部店ごとに配置し、以下の業務を行います。

- ・主管部の指示に基づき所属部店における金融円滑化管理に係る研修計画を策定し、実施する。
- ・所属部店における金融円滑化管理に関する法令等の遵守状況や金融円滑化管理態勢上の問題点を把握し、金融円滑化管理主管部に報告する。

### 2. 記録の保存

金融円滑化に関する相談等管理簿等の記録については、その作成の日から5年間保管することとしております。

### 3. 当該措置の状況の役員への報告

当該措置の状況については、金融円滑化管理担当理事が理事会等へ報告することとしております。

### 第3 苦情相談を適切に行うための体制の概要

(府令第6条第1項第3号に規定する法第4条及び第5条の規定に基づく措置に係る苦情相談を適切に行うための体制の概要)

#### 1. 相談窓口の設置

本店及び各支店に金融円滑化に関する相談等窓口を設置しています。

	相談窓口	平日の電話相談窓口
設置日	土日、祝日を除く営業日	土日、祝日を除く営業日
受付時間	午前9:00～午後5:00	①午前9:00～午後5:00 ②午後5:00～午後6:00
受付方法	最寄の当組合営業店への来店相談	①最寄の当組合営業店への電話相談 本店営業部 06-6372-7120 生野支店 06-6717-0501 西成支店 06-6632-3801 東大阪支店 06-6722-1524 寝屋川支店 072-823-9451 南大阪支店 0725-22-1131 和歌山支店 073-422-8147 八尾支店 072-925-2777 巽支店 06-6757-8777 ②専用ダイヤル 06-6359-8572

#### 2. 各営業店での体制

相談担当者は各店融資役席がこれにあたることとしています。相談窓口において苦情相談を適切に行うため、相談担当者は条件変更等の相談事案ごとに上席者へ報告し処理し、取組みを定期的に主管部へ報告することとしています。

### 第4 貸付条件の変更等の措置をとった後において、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

(府令第6条第1項第4号に規定する法第4条の規定に基づく措置をとった後において、当該措置に係る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適切に行うための体制の概要)

1. 主管部と各営業店が連携して、取引先企業に対する経営相談・経営指導及び経営改善に向けた取組みに努めます。
2. 主管部と各営業店が連携して、貸付け条件変更等の申込みに対する対応の進捗状況の把握や貸付け条件変更等を行った顧客の経営状況に関する期中管理に努めます。