

## 金融円滑化への取り組みと体制について

伊達信用金庫は、地域の健全な事業を営む事業者及び個人に対して必要な資金を円滑に供給していくこと、並びに地域の事業者の経営相談・経営指導及び経営改善に関するきめ細かな支援に取り組むことは、地域金融機関の最も重要な役割の一つであると認識し、適切なリスク管理の下、金融仲介機能を積極的に発揮してまいります。

### 1. 貸付条件の変更等に対する取り組みに関する方針の概要

- (1) 中小企業のお客さまから、貸付条件変更等の相談・申込みがあった場合には、きめ細かにお客さまの事情を把握し、改善又は再生の可能性を勘案しつつ、方針等に基づき、迅速に取り組むよう努めてまいります。
- (2) 個人のお客さまから、住宅ローンに係る貸付条件変更等の相談・申込みがあった場合には、お客さまの財産及び収入の状況を勘案しつつ、方針等に基づき、迅速に取り組むよう努めてまいります。
- (3) 他の金融機関や信用保証協会等とのお取引がある場合等、他金融機関や信用保証協会等との連携を図る必要が生じたときは、守秘義務に留意しつつ、お客さまからの同意を得た上、当該金融機関間で緊密な連携を図ることに努めてまいります。
- (4) 合理的な理由なく、財務諸表の表面的な計数や過去の貸付条件変更等の履歴があること等の形式的な判断のみをもって申込みを妨げる等の対応はいたしません。
- (5) 与信審査の結果、お客さまからの貸付条件変更等の相談・申込みについてお応えできない場合には、これまでのお取引経緯やお客さまの知識・経験及び財産の状況等を踏まえた上で、お客さまのご理解とご納得をいただけるよう十分な説明に努めてまいります。

### 2. 金融円滑化に向けた体制

金融の円滑化を適切に実施するため、以下の体制を整備しております。

- (1) 金融円滑化管理に関する方針を理事会において定め、金融円滑化管理の実効性を確保するため、金融円滑化管理部門を審査グループとし、金融円滑化管理部門の担当理事を金融円滑化管理責任者、営業店長を金融円滑化対応責任者とし、経営相談・経営指導を行える態勢整備を実施しております。
- (2) 金融円滑化管理責任者は、定期的にもたは必要に応じて随時、理事会、常務会及び監事等に対し金融円滑化関連情報又は金融円滑化管理の状況について、報告を行うこととしております。
- (3) 営業店に金融円滑化相談窓口を設置し、お客さまからの相談・申込みについての受付を行い、相談・申込みの内容を記録し、審査グループ及び金融円滑化管理責任者等へ報告する体制としております。

(4)相談・申込み等の記録については、相談・申込み等を受付した年度終了後、5年間保存いたします。

### 3. 苦情相談を適切に行うための体制

営業店に「金融円滑化相談窓口」を設置し、お客さまからの相談及び苦情の受付等を行います。

また、審査グループ宛の直通電話番号を掲載し、審査グループにおいて、お客さまからの苦情相談を受付する体制としております。

### 4. 事業の改善又は再生のための支援を適切に行うための体制

貸付条件変更等を実施したお客さまに対し、営業店において、継続的なモニタリングや経営相談・経営指導及び経営改善支援を積極的に行う体制としております。

あわせて、お客さまからの依頼に基づき、経営改善計画書の作成の指導も行うこととしております。

○中小企業や個人事業主のお客さまの資金繰り(貸付条件の変更等を含む)および住宅資金をご利用のお客さまのご返済条件の変更等に関するご相談につきましては、最寄の営業店又はお取引をいただいております営業店にて承ります。

○お客さまからの「貸付条件の変更等」に関する苦情相談等は、下記の相談窓口にて承ります。

伊達信用金庫 審査グループ 電話番号 0142-23-3538(直通)  
受付時間 平日 午前9時から午後5時

以上