

# 金融円滑化に関する基本方針並びに体制の概要について

大阪信用金庫は、地域の中小企業および個人のお客さまに必要な資金を安定的に供給し、資金繰りや返済条件変更などのご相談にも積極的に応じてまいりました。

平成21年12月の「中小企業金融円滑化法」の施行に伴い、金融円滑化に向けた取組みとして、今まで以上にお客さまからのご相談に迅速かつ柔軟に対応するため、本部並びに営業店の体制整備の強化をいたしました。

## 1. 取組み方針

地域の中小企業および個人のお客さまに必要な資金を安定的に供給し、お客さまから貸出条件の変更等を求められた場合には、その要請を真摯に受け止め、その解決に向け、きめ細やかな対応を行ってまいります。

## 2. 体制整備の強化

今回の「中小企業金融円滑化法」施行に伴い、本部に「金融円滑化管理委員会」を設置し、営業店には「金融円滑化ご相談窓口」を設けるとともに、「金融円滑化責任者」を任命し本部・営業店の連携強化を図っております。

金融円滑化管理に関する管理態勢、報告態勢については、理事会において、「金融円滑化管理方針」並びに「金融円滑化管理規程」を策定し、明確に規定しています。

理事会は、金融円滑化管理の実効性を確保するため、金融円滑化管理委員会を設置し、金融円滑化管理態勢の整備・改善を図っています。

営業店における金融円滑化管理の統括責任者を営業店長とし、お客さまからの貸出条件の変更等のご相談・お申込みについては適切な対応に努め、その内容を正確に記録・保存し、定期的又は必要に応じて、本部に報告を行っております。

金融円滑化統括責任者は金融円滑化に関する営業店からの報告事項について必要ある場合は理事会等に付議・報告を行っております。

金融円滑化に関するご相談窓口を本部(融資部)並びに営業店に設置しました。

また、金融円滑化に関する苦情に迅速に対応するため、苦情に関する専用窓口を別途設置いたしました。

### 3.記録の保存

お客さまからの条件の変更等に関するご相談や苦情があった場合には、専用窓口での受付如何に関わらず、ご相談内容や苦情内容を正確に記録し、保存します。

### 4.お客様の事業の改善や再生のための支援

中小企業のお客さまの創業や再生支援に対する専門部署として平成15年9月に「地域産業振興部」を創設し、経営改善計画策定のサポートなど、経営支援・経営相談を積極的に行っています。

平成22年度、当金庫は経済産業省より「中小企業応援センター」に採択され、お客様に対するコンサルティング機能を発揮するための事業を行っています。

大阪府立大学に当金庫職員(中小企業診断士)を常駐派遣しており、実効性のある産学連携を推進しています。

お客さまの事業価値を適切に見極める能力の向上を図るため、役職員に対し、勉強会、研修等を定期的の実施しています。

### 金融円滑化管理態勢図

