

体制整備の概要

1. 返済条件の変更等のお申込みに対する対応状況を適切に把握するための体制

- (1) 平成21年12月3日より、中小企業金融円滑化と雇用環境悪化に伴う住宅ローン等の返済条件緩和について積極的な対応を図るべく、各営業店融資窓口「お客様相談窓口」を設置しております。
- (2) 「地域金融円滑化のための基本方針」に則り、金融円滑化管理責任者および担当者を下記のとおり選任し管理・報告態勢の整備を図っております。

【本部・営業店における、金融円滑化管理責任者・担当者】

本 部		営 業 店	
管理責任者	審査部担当役員	責任者	営業店長
管理担当者	審査部長	担当者	融資担当長

- (3) 返済条件の変更等にかかる案件の適切な管理を下記の通り行います。
 - ① 返済条件の変更にかかる案件については、その内容の記録を行い、各営業店の金融円滑化責任者が案件の記録点検・進捗状況等の管理を行います。また、記録した内容等関係書類は適切に保存します。
 - ② 十分な検討の結果、やむを得ず「謝絶」方針に至った場合は、お客さまに「謝絶」理由を納得がいくよう十分な説明をいたします。
 - ③ 各営業店の金融円滑化責任者は、案件の申込状況や進捗状況等を定期的に取りまとめ、金融円滑化管理責任者に報告を行います。
 - ④ 金融円滑化管理責任者は、各営業店からの報告を取りまとめ、定期的または必要に応じて随時、理事会・常務会および監事等に対して、金融円滑化管理状況または関連情報について報告を行います。
 - ⑤ 常務会は、金融円滑化管理責任者からの報告に基づき、必要に応じて管理体制の改善を図っていきます。また、必要ある場合は理事会へ報告します。

2. 返済条件の変更にかかる苦情相談を適切に行うための体制

貸付条件の変更等にかかる苦情相談窓口は下記のとおりです。
なお、苦情・トラブル等につきましては、苦情等処理規程に基づき迅速かつ適切な対応を図るとともに、その内容を適切に記録・保存します。

【相談関係】

- ・各営業店融資窓口

受付日：月～金（祝日、12月31日～1月3日を除く）

受付時間：9：00～15：00

- ・青い森しんきんローンプラザ

受付日：平日（祝日除く） 10：30～19：00

土・日・祝日 10：00～18：00

定休日：毎週月曜日及び年末年始（12月31日～1月3日）

（月曜日が祝日の場合は営業）

電話番号：無料通話 0120-944-850

FAX番号：0178-71-2870

【苦情関係】

- ・リスク統括部

受付日：月～金（祝日、12月31日～1月3日を除く）

受付時間：9：00～17：00

電話番号：0178-44-3579

メールアドレス：risk@aoimorishinkin.co.jp

3. 中小企業のお客さまの経営改善または事業再生のための支援を適切に行うための体制

- (1) 「金融円滑化管理方針」「金融円滑化管理規程」「金融円滑化マニュアル」に基づき、経営改善計画策定、経営体質改善等の支援・アドバイス等を行います。
- (2) 中小企業診断士協会と契約し中小企業診断士の派遣を受け、青森県中小企業再生支援協議会や青森県信用保証協会と連携し、「経営相談会」を開催することとし、中小企業のお客さまの支援に取り組みます。
- (3) 審査部内「企業再生支援グループ」において、営業店と連携し支援・アドバイスを実施するほか、経営改善支援に関する営業店の指導を行います。

4. 庫内体制の概要

- ・別添1 「金融円滑化管理・苦情処理体制図」
- ・別添2 「金融円滑化にかかる庫内体制の概要」

以上

金融円滑化管理・苦情処理体制図



