

金融円滑化への取組状況について

当組合で事業資金のご融資をご利用いただいている中小企業者のお客さまが、不安定な経済情勢の影響（状況）等によりご返済が困難となった場合や、当組合で住宅ローン等をご利用いただいているお客さまが、勤務先の業績悪化等のご事情により収入が減少し返済が困難となった場合には、当組合の本部と各営業店の「金融円滑化ご相談窓口」等において、返済方法見直し等のお申込み・ご相談に適切な対応を行っております。

その取り組みに際して、金融円滑化管理方針を定め、以下の管理態勢で全役職員が対応しております。

1. 金融円滑化管理方針（実施に関する条項の要約）

金融円滑化管理は、金融円滑化管理態勢の整備・確立に向けて、当組合が適切なリスク管理の下、適切かつ積極的にリスクテイクを行い、金融仲介機能を発揮していくことにより、当組合の信頼の維持、業務の健全性および適切性を確保することを目的としています。

- (1) 中小企業者に対する信用供与については、当該中小企業者の特性およびその事業の状況を勘案しつつ、できる限り、柔軟に対応するよう努めます。
- (2) 中小企業者から事業資金に関する債務の弁済にかかる負担の軽減に関する申込みや住宅資金借入者から住宅資金に関する債務の弁済にかかる負担の軽減に関する申込みがあった場合には、当該中小企業者の事業についての改善または再生の可能性その他の状況や当該住宅資金借入者の財産および収入の状況を勘案しつつ、できる限り債務の弁済にかかる負担を軽減するために必要な措置をとるよう努めます。
- (3) 他の金融機関から借入れを行っている債務者から貸付条件の変更等について、申込み・相談があった場合には、債務者の同意を前提に守秘義務に留意しつつ、該当する他金融機関、政府関係金融機関（日本政策金融公庫、商工組合中央金庫）、信用保証協会、住宅支援機構、企業再生支援機構、中小企業再生支援協議会等間で相互に貸付条件の変更等にかかる情報の確認を行う等、緊密な連携関係に努めます。
- (4) 取引先企業に対する経営相談・経営指導および経営改善に向けた取り組みへの支援については、当該企業の経営改善を通じて当組合の信用リスク削減に資するものであることから取引先企業に対する経営相談・経営指導および経営改善に向けた取り組みに努めます。
- (5) 中小企業者からの事業資金に関する債務の弁済にかかる負担の軽減に関する申込みや住宅資金借入者からの住宅資金に関する債務の弁済にかかる負担の軽減に関する申込みに対する対応の進捗状況の把握や貸付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。

(6) お客さまからの貸付条件の変更等に関する申込み・相談に対し、迅速かつ誠実な対応に努めるとともに、その対応に際しては、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た適切かつ丁寧な説明に努めます。また、お客さまのライフサイクルにあわせて各種金融サービス情報の提供に努めます。

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

(1) 当組合は、中小企業者のお客さま、住宅資金借入者のお客さまからのご相談・申込みに対応するため、本部ならびに各営業店に「金融円滑化ご相談窓口」を設置しております。

(2) 営業店における金融円滑化管理に関する責任者は営業店長とし、相談窓口対応責任者は内務担当役席としております。

(3) 本部および各営業店の担当者は、お客さまからお伺いした相談及び希望される貸付条件の変更等の内容、申込みに至る経緯、他金融機関を含めた借入状況等を記録しております。また、金融円滑化管理責任者及び金融円滑化管理統括部署(リスク監査室リスク管理課)は、その記録の内容に不備がないか確認しております。

(4) 本部および各営業店の金融円滑化管理責任者は、貸付けの条件の変更等に関する相談・申込みに対し、迅速な検討・回答を行うため、リスク監査室リスク管理課に貸付条件の変更等に係る情報を報告しております。

(5) リスク監査室リスク管理課は、貸付条件の変更等の相談・申込みに対する対応・進捗状況等を一元的に把握・管理しております。

(6) 本部および各営業店の担当者は、貸付条件の変更等に関する相談・申込みに対し、誠実かつ公正に対応するため、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、丁寧に説明しております。

(7) 受付けた申込みの進捗状況が著しく長期化している等による問題の発生または発生するおそれがある場合には、金融円滑化管理担当者が直ちに調査を行い、原因を確認しております。また、リスク監査室リスク管理課は再発防止策等を検討、本部および各営業店の金融円滑化管理担当者を通じて、対応・改善の監督・指導を行っております。

(8) 本部および各営業店の金融円滑化管理担当者は、中小企業者のお客さまに対し、経営改善計画の策定支援および見直しの相談を行っております。

3. 苦情相談を適切に行うための体制に関する事項

(1) 金融円滑化管理責任者は、申出があった苦情相談について、関係各部および各営業店と協力して問題の解決に努めております。

(2) 本部および各営業店の担当者は、貸付条件の変更等にかかる苦情相談を受けた場合には、顧客相談・苦情記録簿等に苦情相談の内容を記録しております。

- (3) 本部の関係部署および各営業店長は、顧客相談・苦情記録簿等を毎営業日点検し、リスク監査室リスク管理課に報告しております。
- (4) 顧客相談・苦情記録簿等は、リスク監査室リスク管理課において、適切に管理・保存しております。
- (5) 金融円滑化管理担当理事は、本部および各営業店において、誠実かつ適切に苦情相談を解決するため、金融円滑化管理責任者からの対応状況および再発防止策等に関する報告を取りまとめ、定期的または必要に応じて随時、理事会等に報告しております。また、お客さまの利益を著しく害するおそれがある事案、または法令等に違反するおそれがある事案については、金融円滑化管理責任者および関係各部（コンプライアンス責任者等）と協議し、速やかに理事会等に報告することとしております。
- (6) 金融円滑化管理担当理事は、貸付条件の変更等にかかる苦情相談に対して、誠実かつ適切な対応をするよう、毎月開催される支店長会議および外務担当役席会議や臨店を通じて、全職員に対し周知徹底を行っております。

4. 貸付条件の変更等をとった後において、改善または再生のための支援を適切に行うための体制に関する事項

- (1) リスク監査室リスク管理課と各営業店が連携して、実現性の高い経営改善計画の策定支援とその後のフォローアップを行っております。
- (2) リスク監査室リスク管理課と各営業店が連携して、必要に応じて中小企業再生支援協議会等の外部機関と連携し経営改善・事業再生支援の取組みを行っております。
- (3) 金融円滑化管理担当理事は、貸付条件の変更等を行った中小企業者のお客さまの経営改善計画の進捗状況を継続的に把握・検証し、経営改善計画の支援および経営相談・指導等によるコンサルティング機能（各分野の専門家との連携を含む）を発揮することの重要性について、毎月開催される支店長会議および外務担当役席会議ならびに臨店時に指導しております。
- (4) リスク監査室リスク管理課は、経営改善相談および再生支援が適切に行われるために、実務を担当する職員を中心に、目利き能力の向上等を図ることを目的に研修に参加させ、コンサルティング機能の向上に努めております。

5. 平成 22 年 3 月末日現在の取組状況について

平成 21 年 12 月 4 日から平成 22 年 3 月末日までの取組状況(中小企業金融円滑化法第 4 条・第 5 条に基づく措置の実施状況)は以下のとおりです。

(1) 債務者が中小企業者である場合

貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権

	平成 21 年 12 月末 累計		平成 22 年 3 月末 累計	
	件数	金額(百万円)	件数	金額(百万円)
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権	248	4,569	514	7,709
うち、信用保証協会等による債務の保証を受けていなかった貸付債権	187	4,200	355	6,907
うち、実行に係る貸付債権	148	2,737	340	6,663
うち、信用保証協会が条件変更対応保証を応諾する旨の判断を示した貸付債権	0	0	0	0
うち、謝絶に係る貸付債権	0	0	0	0
うち、信用保証協会が条件変更対応保証を応諾する旨の判断を示した貸付債権	0	0	0	0
うち、審査中の貸付債権	39	1,463	15	243
うち、取下げに係る貸付債権	0	0	0	0
うち、信用保証協会等による債務の保証を受けていた貸付債権	61	369	159	801
うち、実行に係る貸付債権	34	234	145	738
うち、謝絶に係る貸付債権	0	0	0	0
うち、信用保証協会等が債務の保証を応諾する旨の判断を示した貸付債権	0	0	0	0
うち、審査中の貸付債権	27	135	12	59
うち、取下げ(※)に係る貸付債権	0	0	2	3

(2) 債務者が中小企業者であって、当該中小企業者に対し他の金融機関も貸付債権を有する場合
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権

	平成 21 年 12 月末 累計		平成 22 年 3 月末 累計	
	件数	金額(百万円)	件数	金額(百万円)
信用保証協会等による債務の保証を受けていなかった貸付債権に係る債務者のうち他の金融機関に対しても法の施行日以後に貸付けの条件の変更等の申込みが行われたことを確認することができた者から、貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権	49	1,903	120	3,078
うち、実行に係る貸付債権	33	962	114	2,982
うち、信用保証協会が条件変更対応保証を応諾する旨の判断を示した貸付債権	0	0	0	0
うち、謝絶に係る貸付債権	0	0	0	0
うち、他の金融機関により法の施行日以後になされた貸付けの条件の変更等の実行を認識していた場合の貸付債権	0	0	0	0
うち、審査中の貸付債権	16	940	6	95
うち、取下げに係る貸付債権	0	0	0	0

(3) 債務者が住宅資金借入者である場合
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権

	平成 21 年 12 月末 累計		平成 22 年 3 月末 累計	
	件数	金額(百万円)	件数	金額(百万円)
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権	10	158	32	417
うち、実行に係る貸付債権	3	39	30	398
うち、謝絶に係る貸付債権	0	0	0	0
うち、審査中の貸付債権	7	118	2	18
うち、取下げに係る貸付債権	0	0	0	0

(4) 補足事項

当組合は「中小企業金融円滑化法」の成立に先駆け平成21年9月18日に臨時の支店長会議を開催し、理事長の指示のもと、条件変更等の申込みに対して積極的に取り組んでおります。その取組状況は次のとおりです。

平成21年9月18日～平成22年3月末日までの実績（累計）

①債務者が中小企業者である場合

	債権数	債権額（百万円）
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権	2,257	39,462
うち、実行に係る貸付債権	2,228	39,156
うち、謝絶に係る貸付債権	0	0
うち、審査中の貸付債権	27	303
うち、取下げ（※）に係る貸付債権	2	3

②債務者が住宅資金借入者である場合

	債権数	債権額（百万円）
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権	66	993
うち、実行に係る貸付債権	64	975
うち、謝絶に係る貸付債権	0	0
うち、審査中の貸付債権	2	18
うち、取下げ（※）に係る貸付債権	0	0

（※）「取下げ」とは、お客さまの意思で貸付けの条件の変更等の申込みを取り下げられた債権

金融円滑化に関する方針についてご意見やお気づきの点等がございましたら、お近くの営業店窓口またはリスク監査室リスク管理課までお問い合わせください。

リスク監査室リスク管理課 電話番号：082-248-1171／FAX：082-240-2120
受付時間：当組合営業日の午前9時～午後5時