

「金融円滑化に関する取組み概要」の公表について

平成24年1月31日

中小企業者等に対する金融の円滑化を図るための臨時措置に関する法律第7条第1項の規定に基づき、同法第4条から第6条までの規定に基づいてとった措置の詳細に関する事項についてお知らせします。今後も、当金庫は金融機関としての信頼の維持に努めるとともに、業務の健全性及び適切性を確保するため、金融円滑化の重要性を十分認識し、取組んでまいります。

第1 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

地域金融円滑化のための基本方針

中日信用金庫は、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、地域経済の発展に寄与するため、以下の方針に基づき、地域金融の円滑化に全力を傾注して取組んでまいります。

1. 取組み方針

地域の中小企業および個人のお客さまへの安定した資金供給は、事業地域が限定された協同組織金融機関である信用金庫にとって、最も重要な社会的使命です。

私どもは、お客さまからの資金需要や貸付条件の変更等のお申込みがあった場合には、これまでと同様、お客さまの抱えている問題を十分に把握したうえで、その解決に向けて真摯に取り組めます。

2. 金融円滑化措置の円滑な実施に向けた態勢整備

当金庫は、上記取組み方針を適切に実施するため、必要な態勢整備を図っております。

(平成24年1月30日現在)

3. 他の金融機関等との緊密な連携

当金庫は、複数の金融機関から借入れを行っているお客さまから貸付条件の変更等の申出があった場合など、他の金融機関や信用保証協会等と緊密な連携を図る必要が生じたときは、守秘義務に留意しつつ、お客さまの同意を得たうえで、これらの関係機関と情報の確認・照会を行うなど、緊密な連携を図りながら地域金融の円滑化に努めてまいります。

お客さまからの貸付条件の変更等に関するご相談は、次の窓口をご利用ください。

中日信用金庫 本部窓口

返済計画見直しご相談窓口（返済計画見直し等に係るご相談）

【審査部】 返済計画見直しご相談担当（052-913-1138）

お客さまサポート等窓口（ご返済計画見直し等に係るご意見・ご要望・苦情）

【営業推進部】 お客さまサポート担当（052-913-1153）

受付時間は午前9時から午後5時までです。（当金庫の窓口休業日は除きます）

第2 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

態勢整備を図るために理事会等において決議した事項

- ・金融円滑化管理方針を策定しました。(平成21年12月15日)
- ・審査担当役員(常務理事)を金融円滑化管理責任者に任命しました。(平成21年12月29日)
- ・全営業店長・金融円滑化担当部門の役席を金融円滑化担当者に任命しました。(平成21年12月29日)
- ・金融円滑化管理責任者を委員長、顧客保護等管理責任者を副委員長、金融円滑化担当部門の部長を委員とする「金融円滑化管理委員会」を設置しました。(平成21年12月29日)
- ・金融円滑化管理に関する事務が適切に行われるよう金融円滑化管理規程・金融円滑化管理マニュアルを制定しました。(平成22年1月26日)
- ・経営不振に陥っている取引企業に対して、経営改善計画策定のための支援および経営改善実行のための助言・進捗管理を行うことにより、取引企業の「業績向上」、「経営安定」、「経営安定化」、「事業継続」に資することを目的に経営改善支援取扱規程を制定しました。(平成22年9月1日)

正確な報告の徹底等について

- ・本取組みに対し適切な対応を図るため、全条件変更申込案件の本部報告、謝絶案件等の管理など、管理態勢を一層強化しました。(平成21年12月7日)
- ・金融円滑化管理委員会を開催し、本取組みの実施状況を把握するとともに一層の態勢整備等について検討しました。(平成22年1月4日・平成22年1月25日)
- ・本取組みの一層の推進と適切な管理を図るため、本年度の店舗業績評価の項目に取組および管理状況を追加し業績評価することとしました。(平成22年1月13日)
- ・営業店長・融資役席に対し、金融円滑化に係る詳細な記録と正確な報告等について徹底いたしました。(平成22年4月1日)
- ・中小企業者等金融円滑化法に基づく措置の実施状況を公表いたしました。(平成22年5月14日)
- ・営業店長・営業役席に対し、金融円滑化に係る開示・報告体制について、万全な態勢をとるよう徹底いたしました。(平成22年6月22日)
- ・5月14日に公表いたしました、金融円滑化法に基づく措置の実施状況について、一部把握漏れ等がありましたことから実施状況の内容が相違しておりました。訂正のうえ、公表いたしました。
開示・報告体制を見直し、正確な開示等について、万全な態勢を整えました。
また、本部審査部にお客さまのお問合せに対応させていただきます「お問合せ窓口」を設置いたしました。(平成22年6月30日)

金融円滑化法に基づく措置の実施状況のお問合せ窓口】

【審査部】金融円滑化法に基づく措置の実施状況窓口(052-913-1138)

- ・金融円滑化に関する措置等が適切に実施されているか分析・評価するため、金融円滑化管理責任者が行う営業店等に対するモニタリングの方法等の要領を制定しました。(平成22年7月1日)
要領に従い、四半期ごとに調査を実施いたします。
- ・営業店長に対し、店長会議の席上、開示・報告体制の見直し・正確な開示等について万全な態勢を整えたことについて、研修を実施しました。(平成22年7月1日)
- ・融資役席を対象に事例研究会を開催、開示・報告漏れに対して、正確な報告及び開示・報告体制について万全の態勢をとるよう徹底しました。(平成22年7月14日)
- ・金融円滑化に関する措置等が適切に実施されているか分析・評価するため、金融円滑化管理責任者が行う営業店等に対するモニタリングを実施しました。(平成22年度3回実施、23年度23年6月、12月実施)

・中小企業者等金融円滑化法に基づく措置の実施状況を公表いたしました。(平成23年11月11日)

金融円滑化に対応したご相談状況

・本取組みに係るお客さまからのご相談は、以下のとおり対応いたしております。(23年12月末速報値)

| 貸付条件の変更等 | 申込件数 (21.12.4~23.12末) | 実行件数 (21.12.4~23.12末) | 取下げ件数 (21.12.4~23.12末) | 謝絶件数 (21.12.4~23.12末) |
|------------|--------------------------|--------------------------|---------------------------|--------------------------|
| 中小企業様向け | 1,889件 | 1,803件 | 22件 | 22件 |
| 住宅資金借入者様向け | 76件 | 71件 | 2件 | 0件 |

**第3 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**

お客さまへのきめ細やかな経営改善支援を行うための態勢整備

・事業資金・住宅ローン利用者がより相談されやすいよう全営業店・本部(審査部)に窓口(返済計画見直しご相談窓口)を設置しました。

また、ご返済計画見直しに係る意見・要望・苦情へ対応するため窓口(お客さまサポート等窓口)を設置しました。(平成21年12月4日)

・年末及び年度末「金融ご相談窓口」を設置(開催)しました。

(平成21年12月19日・平成22年3月13日、12月18日・平成23年3月12日)

・あいち中小企業応援センター事業「課題対応型相談窓口」を開催。事業承継、地域資源活用、経営革新、知的財産の有効活用による企業再生をテーマに、同センターのコーディネーターが相談を行いました。(平成23年1月18日)

・休日「金融円滑化相談窓口」を設置いたしております。

平成21年度 休日「金融円滑化相談窓口」8店舗 設置いたしました。

平成22年度 休日「金融円滑化相談窓口」延べ22店舗 設置いたしました。

【平成23年度 休日「金融円滑化相談窓口」設置(予定)状況】

| | |
|-------------------------|---|
| 平成23年4月 ~ 平成24年1月 | 西枇杷島支店(23年4月17日実施)・新川支店(23年5月15日実施) 上飯田支店(23年5月22日実施)・清洲支店(23年6月26日実施) 矢田支店(23年7月10日実施)・甚目寺支店(23年7月24日実施) 名古屋空港前支店(23年8月7日実施)・藤島支店(23年9月4日実施) 浄心支店(23年10月16日実施)・平田支店(23年10月23日実施) 本店(23年11月6日実施)・光城支店(23年11月13日実施) 守山支店(23年11月20日実施)・中川支店(23年11月27日実施) 本店(23年12月17日実施)・西春支店(24年1月15日実施) 尾張旭支店(24年1月22日実施) |
| 平成24年2月 | 藤島支店(24年2月5日予定) 清洲支店(24年2月19日予定) 甚目寺支店(24年2月26日予定) |

**第4 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**

お客さまの事業価値を見極める能力(目利き力)を向上させるための研修等

・部店長会議において、全営業店長に対し一層の相談・支援を強化し、地域金融の円滑化に全力を傾注して取組むよう徹底しました。(平成21年12月7日)

・営業店長(金融円滑化担当)および融資役席を対象に研修を実施し、本取組みに関し適切な対応を徹底いたしました。(平成22年1月6日)

- ・営業役席を対象に研修を実施し本取組みに関し適切な対応を徹底いたしました。(平成22年1月7日)
- ・営業店長(金融円滑化担当)が講師となり、全営業担当者を対象に店内研修を実施し本取組みに関し適切な対応を徹底いたしました。(平成22年1月12日~1月19日)
- ・事務役席を対象に研修を実施し、本取組みに関し適切な対応を徹底いたしました。(平成22年1月20日)
- ・融資役席を対象に事例研究会を実施し、当金庫で実施した優秀な支援事例を全店で情報共有するとともにお客さまに対する一層の経営支援活動を強化するよう徹底いたしました。(平成22年2月18日)
【研修した支援事例】コンサルタント機能を活用し経営改善を実施した支援事例
- ・全営業役席を対象に金融円滑化法への積極的対応等について徹底しました。(平成22年3月10日)
- ・融資役席を対象に事例研究会を実施し、当金庫で実施した優秀な支援事例を全店で情報共有するとともにお客さまに対する一層の経営支援活動を強化するよう徹底いたしました。(平成22年4月22日)
【研修した支援事例】経営改善を協働で実施した支援事例
- ・営業活動発表会を実施し、当金庫で実施した優秀な支援事例を全店で情報共有するとともに、具体的な支援方法・話法等の勉強を行いました。

| 実施日 | 研修した支援事例 | 参加数 |
|---------------|---|------|
| 平成22年4月24日(土) | 担保・保証に過度に依存せずコーディネート機能発揮により金融支援を実施した事例 突然の代表者死亡から事業継承に受けた支援事例 資金繰り改善提案の支援事例 ロールプレイング | 121名 |
| 平成23年5月21日(土) | 大震災による資金繰りの影響を察知して金融支援した事例 成長産業の事業可能性を検証のうえ担保・保証に依存することなく金融支援した事例 業況悪化により他金融機関で融資謝絶された先に対し、コンサルティング機能を発揮し金融円滑化を図った支援事例 大震災の影響を受けている事業者に対し、震災関連対応融資を迅速に対応した支援事例 | 128名 |

- ・業種別研究会を実施、業種特性を十分把握し、全店共有することで、問題解決に向けて的確な提案を行うことができるよう勉強を行いました。

| 実施日 | 研究発表した業種 | 参加数 |
|---------------|------------------------------|------|
| 平成22年5月22日(土) | 介護福祉業・サービス業・金属製品製造業・中古車販売業 | 91名 |
| 平成23年4月23日(土) | 航空機製造業・古紙回収業・食品輸入卸売業・木造住宅建設業 | 127名 |

なお、営業活動発表会、業種別研究会は休日に開催し、店長・融資役席・営業担当者が自主的に参加し目利き力の向上を図りました。

- ・経営改善支援取扱規程に基づき、経営改善支援先を51先選定いたしました。(平成22年9月30日)
- ・融資役席を対象に事例研究会を実施し、貸付条件の変更または新規融資の申込みを受けた際の対応について勉強会を行いました。(平成22年10月21日)
- ・東北地方太平洋沖地震等により災害の影響を直接的・間接的に受けてみえる中小企業者の方々に対して、積極的な金融円滑化の対応を行うよう全店に周知徹底いたしました。(平成23年3月22日)
- ・融資役席を対象にした事例研究会を実施し、金融円滑化法の1年延長の主旨を十分把握の上、東日本大震災で直接的・間接的に影響を受けた中小企業者等を含め、金融機関のコンサルティング機能を発揮した一層の金融円滑化の推進を指示しました。(平成23年4月14日)
- ・新任融資役席を対象に休日自主勉強会を開催、金融の円滑化に対する取組み姿勢、円滑化法延長の主旨、金融機関のコンサルティング機能発揮について研修を行いました。(平成23年6月25日)
- ・融資役席を主とした休日自主勉強会を開催、円滑化法最終延長を受け、金融機関のコンサルティング機能発揮について外部講師を招聘、研修を行いました。(平成24年1月21日)

以上