

「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」を踏まえた
対応措置等の概要について

1. 「対応措置の実施に関する方針」の概要

(1) 基本的考え方

萩山口信用金庫は、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、営業店および本部一丸となって、「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（中小企業者等円滑化法）」の趣旨を踏まえ、中小企業者等（中小企業者および住宅資金借入者）のお客さまに対する金融円滑化を図ってまいります。

(2) 取組みの方針

- ①中小企業のお客さまおよび住宅ローンを利用されているお客さまからの貸付条件の変更等の申し込みに対する審査（貸付条件の変更を行った後の資金供給等に関する審査を含む）を適切に行うよう努めてまいります。
- ②お客さまに対する経営相談・経営指導およびお客さまの経営改善に向けた取組みに関する支援を適切に行うよう努めてまいります。
- ③貸付条件の変更等の相談・申し込みに対するお客さまへの説明を適切かつ十分に行うよう努めてまいります。
- ④貸付条件の変更等の相談・申し込みに対するお客さまからの問い合わせ、相談、要望および苦情への対応を適切かつ十分に行うよう努めてまいります。
- ⑤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し込みがあった場合、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。

(3) 取組み体制の概要

- ①理事会は、金融円滑化管理にかかる最終責任機関として、金融円滑化管理を徹底するための態勢を構築します。
- ②常務会は、金融円滑化管理方針に基づく金融円滑化管理を行うため、庫内の連絡・報告体制を整備します。
- ③審査部は、金融円滑化管理部門として金融円滑化管理態勢を整備・確立するための金融円滑化管理全般を統括します。審査部担当理事を金融円滑化管理責任者としました。

2. 対応措置の状況を適切に把握するための体制整備の概要

(1) 本部における推進体制・管理体制

- ①常務会は、金融円滑化管理責任者からの報告に基づき、金融円滑化管理に関する重要な事項について協議し、必要ある場合は理事会に付議・報告します。
- ②金融円滑化管理責任者は、金融円滑化管理にかかるお客さまへの適切な対応が行われているかをチェック、確認して、その状況については、必要に応じて「常務会」に報告します。
- ③監査室は、金融円滑化管理が適切に行われているかについて、監査を実施するとともに、その状況については、必要に応じて「理事会」、「常務会」に報告します。

(2) 営業店における推進体制・管理体制

- ①金融円滑化に関する相談窓口を営業店に設置しました。
- ②営業店長は、金融円滑化に関する方針や施策の職員への周知徹底、お客さまから申し込みを受けた案件の進捗管理、苦情相談対応の責任を担います。

(3) 適切な対応を行うための具体的対応事項

お客さまから貸付条件の変更等に関する申し込みを受け付けた場合の対応については、「金融円滑化マニュアル」を制定し、金融円滑化法の趣旨を踏まえた以下の事項に注意し適切な対応を実施してまいります。

①申し込み受付時の対応

・お客さまから貸付条件の変更等の相談を受けた場合は、経営改善や資料作成等の助言・サポートに努める等、真摯に対応します。

また、住宅ローンを利用されている個人のお客さまの場合、お客さまの財産や収入・支出の状況に応じて、適切な対応を検討します。

・お客さまからの相談・申し込みを妨げる行為や、お客さまの意思に反して取り下げを依頼するような対応はいたしません。

・お客さまから貸付条件の変更等の申し込みに関する相談を受けた場合は、その内容を記録し、進捗管理を徹底します。

②適切な審査・お客さまへの説明の実施

・審査にあたり、経営改善計画等が必要なケースで、お客さまが計画を未策定の場合、「必要となる経営改善計画等の具体的な内容」等をお客さまに説明し、計画の策定を指導します。お客さまからの要請がある場合は、計画の策定を支援します。

・住宅ローンを利用されている個人のお客さまの場合、「現在の収支状況」「今後の見通し」をヒアリングのうえ、具体的な対応を検討します。

・審査の結果、やむを得ず謝絶する場合は、これまでの取引関係やお客さまの知識等を踏まえ、謝絶理由を可能な限り具体的かつ丁寧に説明します。

・お客さまが当金庫以外の金融機関との融資取引がある場合には、守秘義務に留

意しつつ、お客さまの同意を前提に、当該金融機関で緊密な連携を図るよう努めます。

3. 対応措置に係る苦情・相談を適切に行うための体制整備の概要

(1) 「金融円滑化苦情相談窓口」の設置

お客さまからの貸付条件の変更等に関する苦情・相談窓口として、以下を内容とする窓口を設置しました。

呼 称	金融円滑化相談窓口
電話番号	083-922-2700 (代表)
担当部署	審査部

4. お客さまの事業改善または再生支援を行うための体制整備の概要

(1) 事業再生支援の取組み

中小企業のお客さまの特性を踏まえた事業再生支援については、取引店は勿論のこと、専門部署である営業サポート部営業三課が協力して中小企業のお客さまの事業継続再生支援を支援してまいります。

① 中小企業のお客さまへの経営相談・経営改善指導の実施

・中小企業のお客さまとの意思疎通・密度の高いコミュニケーションの確保により、経営実態を把握し、経営課題を共有します。

② 中小企業のお客さまの事業再生の積極的な支援

・中小企業のお客さまの実態を把握し、再生可能性を検討、事業再生の手法・ノウハウ等を活用し、事業再生を支援します。

(2) 貸付条件変更等を実施したお客さまへの支援等の取組み

① 経営再建計画等の進捗状況の管理

・貸付条件の変更等に際して、経営改善計画等を策定した場合は、必要に応じて、当該経営改善計画等の進捗状況を適切に管理していきます。

② 新規融資等の信用供与への対応

・貸付条件の変更等を行った中小企業のお客さまに対する信用供与（新規融資・貸付条件の変更等）について適切に検討します。

・貸付条件の変更等の履歴があることのみをもって、新規融資や貸付条件変更等の申し込みを謝絶しません。

以 上