

平成 24 年 5 月 15 日
姫路信用金庫

地域金融円滑化のための基本方針及び体制の概要について

当金庫は、地域のお客さまへの円滑な資金供給を最も重要な社会的役割の一つと位置付け、その実現に取り組んでおります。

当金庫では、「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」（以下、「中小企業金融円滑化法」）の施行を受け、当金庫における金融円滑化を推進するための基本方針として、『金融円滑化管理方針』を定めました。また、当金庫における金融円滑化の適正な管理態勢の整備・確立を行うために『金融円滑化管理規程』を定め、『金融円滑化向上委員会』を設置するとともに、各営業店に「金融円滑化担当責任者」を配置し、金融円滑化の強化に取り組んでおります。

第 1 弁済負担軽減等の実施に関する方針

中小企業金融円滑化法の施行を受け、当金庫では、平成 22 年 2 月 1 日、「地域金融円滑化のための基本方針」（別紙）を制定しました。当金庫は、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、地域金融円滑化のための基本方針に基づき、地域金融の円滑化に全力を傾注して取り組んでおります。

第 2 弁済負担軽減等の状況を適切に把握するための体制の概要

（1）『金融円滑化管理規程』における金融円滑化管理体制

当金庫は、信用金庫の最も重要な役割の一つである地域金融の円滑化に資するため、『金融円滑化管理規程』を制定し、金融円滑化管理に関する組織体制、権限及び役割と責任、方法等を定めております。

金融円滑化管理規程における金融円滑化管理に関する組織体制の概要は以下のとおりです。

- ・ 理事会は、金融円滑化管理に係る最終意思決定機関として、「金融円滑化管理方針」を定め、役職員への周知徹底を図ります。
- ・ 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、金融円滑化管理体制を整備するとともに、定期的または必要に応じて管理体制の改善を図ります。

- ・ 金融円滑化向上委員会は、金融円滑化機能を向上させるため、金融円滑化管理態勢を整備し、金融円滑化管理全般を統括します。
- ・ 金融円滑化関係業務部門は、金融円滑化機能を向上させるため、金融円滑化に関する具体的施策を実施します。
- ・ 営業店は、中小企業者からの新規融資や事業性資金に係る貸付条件の変更等に関する相談・申込み、住宅資金借入者からの住宅資金に係る貸付条件の変更等に関する相談・申込みについて、真摯に対応を行います。

(2) 金融円滑化向上委員会について

当金庫は、金融円滑化機能を向上させるため、金融円滑化管理態勢を整備し、金融円滑化管理全般を統括する「金融円滑化向上委員会」を設置しております。金融円滑化向上委員会は、審査部担当理事を委員長（＝金融円滑化統括責任者）として議事を運営しております。

金融円滑化向上委員会においては、以下の内容を審議し、理事会等への付議・報告を選定した事項については、金融円滑化統括責任者が付議・報告を行います。

- ・ 金融円滑化管理態勢の整備に関する事項
- ・ 金融円滑化管理規程およびその他金融円滑化に関する規程等を営業推進部門および営業店等の金融円滑化に関する業務に従事する職員に遵守させるための方策に関する事項
- ・ 金融円滑化の適切な実施を確保するための方策に関する事項
- ・ 中小企業金融円滑化法に基づく開示や当局への報告に関する事項
- ・ 金融円滑化関係業務部門における金融円滑化に関する具体的施策に関する事項
- ・ その他、金融円滑化に関する事項につき、審議が必要と認められる事項

(3) 金融円滑化統括責任者、金融円滑化管理責任者、金融円滑化担当責任者の役割

『金融円滑化管理規程』では、審査部担当理事がその任にあたっている金融円滑化統括責任者をはじめ、各部門において金融円滑化管理責任者、金融円滑化担当責任者を配置し、金融円滑化に関する各事項の任にあたっております。それぞれの主な役割等は次のとおりです。

○金融円滑化統括責任者は、金融円滑化向上委員会の委員長を務めるとともに、以下の事項を行います。

- ・ 金融円滑化管理規程およびその他金融円滑化に関する規程等を営業推進部門及び営業店等の金融円滑化に関する業務に従事する職員に遵守させるための方策を検討し、金融円滑化関係業務部門へ指示します。
- ・ 営業推進部門及び営業店等に対する、金融円滑化の適切な実施を確保するための方策を検討し、金融円滑化関係業務部門へ指示します。また、金融円滑化関係業

務部門より営業推進部門及び営業店等における金融円滑化実施状況の報告を受け、方策の見直し等を検討します。

- ・ 金融円滑化管理を適切に実施できるよう、金融円滑化関連情報の分析結果をもとに、必要に応じて随時、金融円滑化関係業務部門に対して指導・監督等を行います。
- ・ 中小企業金融円滑化法を踏まえ、中小企業者からの新規融資や事業性資金に係る貸付条件の変更等に関する相談・申込み、住宅資金借入者からの住宅資金に係る貸付条件の変更等に関する相談・申込みについて、適切な対応が行えるよう、必要に応じて金融円滑化関係業務部門へ指示します。
- ・ 中小企業金融円滑化法に基づく開示や当局への報告について、適切なものとなっているか確認します。
- ・ 上記以外の中小企業金融円滑化法を踏まえた対応が適切に行えるよう必要な体制を整備します。

○金融円滑化管理責任者は、金融円滑化関係業務部門の責任者として以下の事項を行います。

- ・ 金融円滑化管理規程およびその他金融円滑化に関する規程等を営業推進部門及び営業店等の金融円滑化に関する業務に従事する職員に遵守させるための具体的施策を実施します。
- ・ 営業推進部門および営業店等に対し、金融円滑化の適切な実施を確保するための具体的な方策を指示し、これらの部門等における金融円滑化が適切に行われるよう管理します。
- ・ 営業推進部門および営業店等において適切な金融円滑化の実施を確保するため、定期的にまたは必要に応じて随時、金融円滑化関連情報を収集し、当該情報を適切に管理するとともに、その内容を分析します。
- ・ 金融円滑化管理を適切に実施できるよう、金融円滑化関連情報の分析結果をもとに、必要に応じて随時、営業推進部門および営業店等に対して指導・監督等を行います。
- ・ 中小企業金融円滑化法を踏まえ、中小企業者からの新規融資や事業性資金に係る貸付条件の変更等に関する相談・申込み、住宅資金借入者からの住宅資金に係る貸付条件の変更等に関する相談・申込みについて、適切な対応が行えるよう具体的施策を実施します。

○金融円滑化担当責任者は、以下の事項を行い、営業店における金融円滑化に関する諸事項を管理します。

- ・ 営業店は、中小企業金融円滑化法を踏まえ、中小企業者からの新規融資や事業性

資金に係る貸付条件の変更等に関する相談・申込み、住宅資金借入者からの住宅資金に係る貸付条件の変更等に関する相談・申込みについて、真摯に対応を行います。

- ・ 適切な金融円滑化の実施を確保するため、定期的にまたは必要に応じて随時、金融円滑化関係業務部門へ金融円滑化に関する情報を報告します。

(4) お客さまからの申出への対応および記録の保存

お客さまからの弁済額負担軽減などの申出には、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むいたします。

また、お申出の受付から対応の完了まで面談の内容を具体的に記録し適切に保存いたします。

第3 弁済負担軽減等の苦情相談を適切に行うための体制の概要

(1) 融資・住宅ローンの相談窓口について

企業や個人事業主の方の「資金繰りの安定化」や「ご返済条件の見直し」などのご相談は、取引店の窓口および電話にて受け付ける体制としております。

住宅ローンをご利用のお客さまについては、現在の収入に応じた「ご返済方法の見直し」などのご相談は、取引店の窓口および電話での受付に加えて、個人業務部ローンセンターにて電話（フリーダイヤル）による受付と休日相談会での受付体制をとっております。

(2) 金融円滑化に係る苦情相談について

貸付条件の変更等に関する苦情相談等については、営業推進部お客さまセンターにて受付を行う体制としております。

平成22年1月25日、金融円滑化に係る苦情等の受付専用フリーダイヤルを設置し、ホームページおよび営業店におけるポスターの掲示などにより、ご相談等の窓口をご案内させていただいております。

苦情については、内容を適切に記録・保存し金庫全体で問題を共有し改善に努めてまいります。

第4 弁済負担軽減等を行った中小企業者であるお客さまの事業についての改善または再生のための支援を適切に行うための体制の概要

(1) 経営改善支援取扱規程の制定について

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で、取引企業の業績向上、経営安定化、事業継続に資することを目的として「経営改善支援取扱規程」を平成22年2月1日に制定しました。

弁済負担軽減等を行った支援が必要な企業についても、当該規程に基づき支援の取組みを行うようにしております。

(2) 経営改善支援や企業・事業再生支援の実施状況

弁済負担軽減等を行った取引企業について、経営状態の確認を継続的に実施し、取引先の事業について、改善または再生のための支援が必要と判断した場合は、経営相談・経営指導および経営改善のため、営業店と本部の経営改善支援担当者が連携して取組みを行っております。

また、支援企業の経営改善の実効性を高めるため、必要に応じて中小企業再生支援協議会等外部機関と連携して支援する体制をとっております。

更に、弁済等負担軽減を行った取引企業を主な対象に、経営改善計画策定セミナーを実施し、経営改善計画の策定支援に向けた取組みを進めています。

(3) 経営改善支援や企業・事業再生支援の能力向上について

中小企業金融円滑化法の重要なポイントである「コンサルティング機能の発揮」に向けて、金融円滑化・コンサルティング機能発揮にかかる勉強会を実施しております。さらに、お客さまの企業力を評価するとともに企業の成長・事業の継続を支援するために必要とされる基礎知識の涵養として、検定試験「経営支援アドバイザー」を推奨し、同試験の受験勧奨を行っております。

また、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、融資の現場職員に対する目利き力養成研修、企業調査セミナー、経営改善セミナーの実施に加え、実際の取引先の経営計画作成を実演する経営改善支援実務研修などの実務対応型研修を引き続き実施しております。

今後も継続して、目利き力や経営支援力に重点を置いた能力向上への取組みを行います。

地域金融円滑化のための基本方針

姫路信用金庫は、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り組んでまいります。

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、以下のとおり、必要な態勢整備を図っております。

- 理事会において、本基本方針および金融円滑化管理方針を策定し、常務会において、金融円滑化管理規程を策定しております。また、金融円滑化向上委員会を設置し、委員長を金融円滑化統括責任者としております。
- お客さまに対する経営相談・経営指導及び経営改善のための支援を行うため、営業店と本部の経営改善支援担当者が連携して取り組みを行います。
- 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、人事部において、融資の現場の職員に対し、目利き力養成研修、企業調査セミナーを実施しております。

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し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。

ご相談について

- (1) 対象となるお客さま
 - ◇ 企業や個人事業主の方
 - ◇ 住宅ローンをご利用のお客さま
- (2) ご相談内容
 - ◇ 企業や個人事業主の方の「資金繰りの安定化」や「ご返済条件の見直し」などのご相談
 - ◇ 住宅ローンをご利用のお客さまについては、現在のご収入に応じた「ご返済方法の見直し」などのご相談
 - ◇ その他、信用保証制度（条件変更対応保証制度）に関する事項など

(3) ご相談窓口

姫路信用金庫 全店窓口による受付 平日 午前9:00~午後3:00

全店電話による受付 平日 午前9:00~午後5:00

住宅ローンに関するご相談

電話による受付 平日 午前9:00~午後5:00

ローンセンター 7/24 休 0120-002-260

また、住宅ローン休日相談会でも受付いたします。

※ なお、貸付条件の変更等に関する苦情相談は、次の相談窓口をご利用ください。

姫路信用金庫 お客さまセンター 7/24 休 0120-261-276

以 上

第5 中小企業金融円滑化法第4条に基づく措置の実施状況

姫路信用金庫

(別表1) 貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額

[債務者が中小企業者である場合]

(単位:百万円)

	平成21年 12月末	平成22年 3月末	平成22年 6月末	平成22年 9月末	平成22年 12月末	平成23年 3月末	平成23年 6月末	平成23年 9月末	平成23年 12月末	平成24年 3月末
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額	9,464	31,548	52,539	70,153	91,632	112,372	132,108	152,142	171,197	191,367
うち、実行に係る貸付債権の額	2,754	22,968	39,916	59,846	80,568	100,936	120,640	136,564	157,520	176,811
うち、謝絶に係る貸付債権の額	0	434	2,061	3,109	3,592	3,876	4,329	4,719	5,022	5,880
うち、審査中の貸付債権の額	6,607	7,421	9,222	5,562	5,495	5,259	4,627	7,181	4,839	4,529
うち、取下げに係る貸付債権の額	102	724	1,338	1,635	1,976	2,300	2,510	3,677	3,813	4,146
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のうち実行に係る貸付債権の額	827	7,822	15,036	22,494	32,077	39,749	47,552	53,735	62,894	70,310
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のうち謝絶に係る貸付債権の額	0	106	786	1,260	1,558	1,661	1,938	2,066	2,224	2,496

(別表2) 貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数

[債務者が中小企業者である場合]

(単位:件)

	平成21年 12月末	平成22年 3月末	平成22年 6月末	平成22年 9月末	平成22年 12月末	平成23年 3月末	平成23年 6月末	平成23年 9月末	平成23年 12月末	平成24年 3月末
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数	420	1,569	2,527	3,469	4,570	5,554	6,577	7,495	8,533	9,491
うち、実行に係る貸付債権の数	130	1,031	1,942	2,851	3,926	4,871	5,800	6,577	7,691	8,572
うち、謝絶に係る貸付債権の数	0	32	142	190	237	261	295	323	356	392
うち、審査中の貸付債権の数	287	460	344	309	268	265	309	393	263	276
うち、取下げに係る貸付債権の数	3	46	99	119	139	157	173	202	223	251
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のうち実行に係る貸付債権の数	70	599	1,130	1,651	2,283	2,840	3,410	3,884	4,526	5,045
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のうち謝絶に係る貸付債権の数	0	21	82	114	139	151	172	187	202	223

第6 中小企業金融円滑化法第5条に基づく措置の実施状況

姫路信用金庫

(別表3) 貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額

[債務者が住宅資金借入者である場合]

(単位:百万円)

	平成21年 12月末	平成22年 3月末	平成22年 6月末	平成22年 9月末	平成22年 12月末	平成23年 3月末	平成23年 6月末	平成23年 9月末	平成23年 12月末	平成24年 3月末
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額	275	1,191	1,766	2,447	2,903	3,548	3,958	4,540	4,970	5,506
うち、実行に係る貸付債権の額	34	509	1,110	1,575	2,227	2,735	3,136	3,694	4,119	4,499
うち、謝絶に係る貸付債権の額	19	27	131	147	206	266	281	315	351	351
うち、審査中の貸付債権の額	221	556	279	429	150	184	175	165	66	199
うち、取下げに係る貸付債権の額	0	98	246	295	318	362	365	365	433	455

(別表4) 貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数

[債務者が住宅資金借入者である場合]

(単位:件)

	平成21年 12月末	平成22年 3月末	平成22年 6月末	平成22年 9月末	平成22年 12月末	平成23年 3月末	平成23年 6月末	平成23年 9月末	平成23年 12月末	平成24年 3月末
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数	20	91	132	184	213	259	290	329	358	401
うち、実行に係る貸付債権の数	2	36	81	120	162	195	224	264	293	318
うち、謝絶に係る貸付債権の数	1	2	12	15	18	20	21	24	27	27
うち、審査中の貸付債権の数	17	46	23	29	11	17	16	12	5	22
うち、取下げに係る貸付債権の数	0	7	16	20	22	27	29	29	33	34