

「中小企業者等に対する金融円滑化を図るための臨時措置に関する法律」に基づく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) 基本的な考え方

当金庫は、地域の中小企業及び個人のお客様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、地域の金融円滑化に全力を傾注して取り組んでまいります。

(2) 取り組み方針

地域の中小企業及び個人のお客様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と考え、お客様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、お客様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んでまいります。

- ①お客様の経営実態等を踏まえて、適切に新規融資や貸付条件の変更等を適切に行います。
- ②お客様の経営実態等を踏まえて、経営相談・経営指導及び経営改善に関する支援を積極的に行います。
- ③融資取引（貸付契約及びこれに伴う担保・保証契約）に関し、お客様に対する説明を適切かつ十分に行います。
- ④お客様からの融資取引に係る問い合わせ、相談、要望及び苦情への対応を適切に行います。

(3) 取り組み体制の概要

- ①金融円滑化管理に係る最終意思決定機関を理事会としております。
- ②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・報告をいたします。
- ③理事会及び常務会は、規程の制定、金融円滑化管理方針の周知徹底、見直し、管理体制の改善、金融円滑化管理責任者を定めるとともに人材の育成を行っております。

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

当金庫は、金融円滑化法第 4 条及び第 5 条の規定に基づく対応措置を適切に対応・把握するために以下の取り組みを実施して参ります。

(1) 本部における推進体制・管理体制

金融円滑化管理体制を整備・確立するための金融円滑化管理部門を融資部及び経営相談部とし、金融円滑化担当理事を業務担当常務理事、金融円滑化管理責任者を融資部長としております。

- ①金融円滑化管理部門は金融円滑化に関する業務全般の管理及び指導を行っております。
- ②**専用フリーダイヤル 0120-501-789**（受付時間 9：00～15：00）を設置し、苦情相談にも対応しております。
- ③理事会の承認に基づき、平成 22 年 2 月 1 日に「基本方針」、「金融円滑化管理方針」、「金融円滑化管理規程」及び「金融円滑化マニュアル」を制定し、全役員に周知徹底を図っております。

(2) 営業店における推進体制・管理体制

- ①平成 21 年 12 月、全営業店に「金融円滑化相談窓口」の設置と「金融円滑化対応責任者」を配置しております。
- ②「金融円滑化対応責任者」は、新規融資の相談・申込み受け、貸出条件変更等の相談・申込み受付、貸出条件の変更等に係る苦情相談の受付対応の責任を担っております。

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

当金庫は、地域の中小企業者及び住宅ローンご利用のお客様からの苦情相談にお応えするため、「金融円滑化対応相談窓口」（営業店）及び金融円滑化管理部門（融資部・経営相談部）にて対応しております。

①金融円滑化に関する苦情相談内容

- ・中小企業者の返済方法の変更等についての苦情相談
- ・中小企業者の経営改善計画書策定についての苦情相談
- ・住宅ローンをご利用のお客様の返済方法の変更等についての苦情相談

②金融円滑化に関する苦情相談受付（受付時間 9：00～15：00）

- ・各営業店 **金融円滑化対応相談窓口**
- ・本部（融資部） **専用フリーダイヤル 0120-501-789**

4. 中小企業者のお客様についての経営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

お客様から経営相談を受けた場合は、積極的かつ真摯な対応を図り問題解決に向けた支援をいたします。特に内容が専門的なものについては、外部機関等との連携に努め対応いたします。

経営改善が必要なお客様に対しては、営業店と経営相談部が協力して支援にあたり、経営改善計画書の策定が困難な場合は計画書の策定の支援を行います。また、継続的にモニタリングを行い、お客様の実態を把握し経営改善に向けた取り組みを行ってまいります。

以上

5. 法第4条に基づく措置の実施状況

◇貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の件数及び金額

[債務者が中小企業者である場合]

(単位:件、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
貸付けの条件の変更等の 申込みを受けた貸付債権	件数	103	372	637	907	1,153	1,345	1,552	1,712
	金額	1,157	4,181	6,983	10,351	13,301	15,806	17,944	20,168
うち、実行に係る貸付 債権	件数	80	333	580	869	1,102	1,285	1,486	1,658
	金額	922	3,618	5,930	9,841	12,557	15,128	17,242	19,552
うち、謝絶に係る貸付 債権	件数	0	2	2	6	9	11	13	13
	金額	0	44	44	107	189	200	210	210
うち、審査中の貸付債 権	件数	23	33	41	16	21	26	23	11
	金額	235	475	884	257	365	277	271	184
うち、取下げに係る貸 付債権	件数	0	4	14	16	21	23	30	30
	金額	0	42	124	144	189	199	220	220
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	件数	23	140	233	367	449	537	636	726
	金額	287	1,244	1,962	3,161	3,838	4,720	5,459	6,295
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	件数	0	1	1	3	3	5	6	6
	金額	0	39	39	55	55	66	72	72

6. 法第5条に基づく措置の実施状況

◇貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の件数及び金額

[債務者が住宅資金借入者である場合]

(単位:件、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
貸付けの条件の変更等の 申込みを受けた貸付債権	件数	5	18	29	40	51	61	68	74
	金額	60	154	243	359	491	594	635	694
うち、実行に係る貸付 債権	件数	3	13	23	29	42	52	58	62
	金額	29	103	190	253	393	497	521	552
うち、謝絶に係る貸付 債権	件数	0	1	2	2	3	3	4	5
	金額	0	17	18	18	24	24	35	52
うち、審査中の貸付債 権	件数	2	4	3	5	2	1	1	1
	金額	31	33	27	57	41	10	17	12
うち、取下げに係る貸 付債権	件数	0	0	1	4	4	5	5	6
	金額	0	0	7	30	30	61	61	77

(注1)件数・金額は、法施行日(平成21年12月4日)から上記基準時点までの累計です。

(注2)「中小企業者」には、一般事業を行う個人のお客様も含まれます。

(注3)「申込み」とは、「お客様からの貸付条件の変更等の申込みを書面または口頭で受け付けたもの」を指します。