

第1 金融円滑化に関する方針の概要

西尾信用金庫は金融円滑化基本方針を定め開示するとともに金融仲介機能を積極的に発揮していくことを目的に金融円滑化管理方針を定めました。

<金融円滑化基本方針>

西尾信用金庫は、地域の中小企業およ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です。

私どもは、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、可能な限りお応えできるよう積極的かつ柔軟に努めるとともに、コンサルティング機能を発揮し、真に経営改善、事業再生等が図られるようお客様の経営課題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。

- ・金融円滑化基本方針、金融円滑化管理方針および金融円滑化管理規定を理事会で決議しました。
- ・平成20年12月より中小企業経営者の事業資金等の悩みや、住宅ローンを利用され返済方法等の見直しをご希望される方のご相談にお応えするための相談窓口を全店舗に設置するとともに休日相談窓口で対応してまいりましたが、平成21年12月4日より中小企業金融円滑化法が施行されたことを受けて、金融円滑化管理責任者及び管理担当者を配置して相談窓口体制を強化しました。
- ・毎年7月、12月には平日にお時間のとれない方のために、通常の休日相談会に加えて土曜相談窓口を開設しています。
- ・中小企業者の事業について改善又は再生のための支援が必要な場合は速やかに営業店と企業支援部（中小企業診断士2名配置）が必要な場合には外部機関とも連携して対応します。
- ・条件変更対応保証制度の取扱いにあたり、平成21年12月15日、17日愛知県信用保証協会、名古屋市信用保証協会と覚書を締結しました。
- ・厳しい経済情勢の中、中小企業の資金調達を支援するため「がんばる中小企業応援ロ

ーン」を取扱っています。

- ・経済環境に対応した課題解決型金融のできる人材を育成するため、外部専門家を招いた研修及び本部による業種別目利き力養成研修を実施し、営業店等の連携態勢の整備に努めています。

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、お客様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。

※ なお、お客さまからの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。

西尾信用金庫 コンプライアンス部 お客様相談係
フリーダイヤル 0120-108760

以 上

<金融円滑化管理方針>

【1. 目的】

当庫は、地域の健全な事業を営む事業者および個人に対して必要な資金を円滑に供給していくこと、ならびに地域の事業者の経営相談・経営指導および経営改善に関するきめ細かな支援に取り組むことは、当庫の最も重要な役割の一つであると認識し、適切なリスク管理体制の下、金融仲介機能を積極的に発揮していくことを目的に、本方針を定める。

【2. 定義】

本方針において、「金融円滑化」とは、以下のアからカをいい、「金融円滑化管理」とは、適切なリスク管理の下、金融仲介機能を積極的に発揮する観点から、これらを達成するために必要となる管理をいう。

ア 顧客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行うことの確保

イ 顧客の経営実態等を踏まえて、コンサルティング機能を発揮し、積極的に経営相談・経営指導および経営改善に関する支援を行うことの確保

※コンサルティング機能とは、債務者の経営課題を把握・分析した上で、適切な助言などにより債務者自身の課題認識を深めつつ主体的な取組みを促し、同時に、最適なソリューション（経営課題を解決するための方策）を提案・実行することをいう。

- ウ 与信取引（貸付契約およびこれに伴う担保・保証契約）に関し、顧客に対する説明を適切かつ十分に行うことの確保
- エ 顧客からの与信取引に係る問い合わせ、相談、要望および苦情への対応を適切に実施することの確保
- オ 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」という。）に規定する必要な措置の確保
- カ その他与信取引に関して、地域密着型金融を推進するために必要であると判断した事項が適切になされることの確保

【3. 管理体制】

金融円滑化管理に関する方針を定めた本方針を理事会において定め、金融円滑化管理の実効性を確保するため、「金融円滑化管理委員会」を設置し「金融円滑化管理責任者」を選任するほか、理事会、金融円滑化管理委員会および金融円滑化管理責任者の役割を定めた「金融円滑化管理規定」を策定する。

【4. 体制整備】

- ア 金融円滑化の観点から新規融資や貸付条件の変更等の申込み等に対する適切な審査が行われることを確保するため、信用リスク管理部門（融資審査部門）は、定期的または必要に応じて随時、貸出事務取扱要領等および与信管理方法の見直しを行う。
- イ 金融円滑化の観点から新規融資や貸付条件の変更等の申込み等に対する顧客説明および顧客サポートの適切性・十分性を確保するため、金融円滑化管理責任者、顧客説明管理責任者および顧客サポート管理責任者は連携して顧客保護を図るための取組みを行う。
- ウ 顧客の経営相談・経営指導および経営改善に向けた取組みに関するきめ細かな支援を行うための部署を企業支援部とする。
- エ 顧客の事業価値を適切に見極めるための能力（以下、「目利き能力」という。）の向上のため、人事部および関連部門は役職員に対し、目利き能力向上のための研修等を実施する。
- オ 必要に応じ適切に外部専門家等と本部や営業店等における連携態勢の整備に努める。
- カ 「金融円滑化基本方針」に基づき、適切な営業店等の業績評価を行なう。
- キ 上記取組みが適切に行なわれているか定期的かつ必要に応じ内部監査等を実施する。

【5. 中小企業金融円滑化法の施行に伴う対応】

- ア 中小企業金融円滑化法の施行に伴い、中小企業金融円滑化法第6条で定める方針を別紙のとおり策定し、公表する。
- イ 中小企業金融円滑化法を踏まえ、中小企業者・住宅資金借入者からの事業資金なら

びに住宅資金の貸付条件の変更等に関する申込み等および相談・苦情等について、適切な対応が行えるよう必要な体制を整備する。

ウ 中小企業者からの貸付条件の変更等の申込み等について、他の金融機関や政府系金融機関、信用保証協会および中小企業再生支援協議会等が関係している場合には、これらの者と緊密な連携が図れるよう必要な体制を整備する。

エ 住宅資金借入者からの貸付条件の変更等について、他の金融機関、住宅金融支援機構が関係している場合には、これらの者と緊密な連携が図れるよう必要な体制を整備する。

オ 中小企業金融円滑化法に基づく金融円滑化の状況に関する開示や当局への報告を行うとともに、当該開示等が適切なものとなっているか確認する体制を整備する。

カ 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する。

【6. 方針の改廃】

本方針の改廃は、理事会の決議による。

【7. 付 則】

本方針は、平成22年1月26日から適用する。

改正 平成23年4月26日

第2 金融円滑化に関する対応状況を適切に把握するための体制の概要

当庫は、お借入れ条件の変更等のお申込みに対する対応状況を適切に把握するため、以下のとおり体制を整備いたしました。

1. 営業店の体制

- ・金融円滑化に関する状況を適切に把握するため、各営業店の部店長を金融円滑化管理担当者に任命し、お客さまからのお借入れ条件の変更等のご相談・お申込みに対応いたしますとともに、その内容の把握や進捗管理に努めます。
- ・お客さまからお借入れ条件の変更等のお申込みをお受けした場合は、書面、口頭を問わず記録し、進捗管理を行います。また、記録した内容は適切に保存いたします。
- ・金融円滑化管理担当者は、お借入れ条件の変更等のお申込みがもれなく記録され、進捗管理が行われているかを点検し、審査が長期化することによりお客さまにご迷惑がかからないように管理いたします。
- ・金融円滑化管理担当者は、お借入れ条件の変更等のお申込みに対する対応のうち、金融円滑化の主旨に照らして、不適切または不適切なおそれのあるものについて、適時適切に、本部の金融円滑化管理責任者へ報告いたします。

2. 本部の体制

- ・金融円滑化の推進を図る観点から、金融円滑化管理委員会を設置いたしました。金融円滑化管理委員会は、金融円滑化の状況を的確に把握、分析するとともに、かかる情報や必要な対応策について協議し、必要ある場合は、理事会等へ付議、報告を行います。また融資一部を金融円滑化管理部署とし、金融円滑化管理部署の担当理事を金融円滑化管理責任者としました。さらにコンプライアンス部長、監査部長、営業推進部長、企業支援部長、人事部長、事務二部長、融資二部長等を金融円滑化管理委員として、関係各部が連携を図る体制といたしました。
- ・金融円滑化管理委員会は、金融円滑化の状況に関する報告の内容を分析、評価し、体制の見直し等を含めた改善策の実施を適時指示いたします。

第3 金融円滑化に関する苦情相談を適切に行うための体制の概要

当庫は、お借入れ条件の変更等に関する苦情相談を適切に行うため、以下のとおり体制を整備いたしました。

1. 金融円滑化に関する苦情相談の受け

- ・すべての営業店に相談窓口を設置するとともに、新規のお借入れおよびお借入れ条件の変更等のご相談、お申込みに関する苦情等を承ります。
- ・本部においてはコンプライアンス部お客様相談係内にフリーダイヤルを設置し「金融円滑化相談窓口」を設け、お客さまからの苦情等を直接承ります。

2. 金融円滑化に関する苦情相談への対応

- ・営業店でお受けした苦情等は、速やかにコンプライアンス部に報告するとともに関係各部にも報告し、連携して適切な対処と解決に努めます。
- ・苦情等をお受けした場合には、その内容をできる限り具体的に記録し、法令等に基づき適切に保存いたします。

3. 金融円滑化管理委員会および理事会の対応

- ・金融円滑化管理委員会は、金融円滑化に関する苦情等について報告を受け、適切な分析と再発防止策の協議を行うとともに、必要ある場合は、理事会等に報告いたします。
- ・理事会は、再発防止策等が十分であるかを検証し、体制の見直し等を含めた改善策の実施を適時指示いたします。

第4 中小企業のお客さま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

当庫は、中小企業のお客さまの事業改善または再生のための支援を適切に行うために、以下のとおり体制を整備いたしました。

1. 経営改善支援への取組み

- ・ 中小企業のお客さまとのこれまでのお取引関係を重視し、継続的なご訪問等を通じて、経営改善支援に積極的に取組みます。
- ・ 中小企業のお客さまとのリレーションシップによる相互理解のもと、経営改善計画の策定支援に取組みます。また、お客さまの経営改善計画の進捗状況を確認、検証し、経営改善計画の見直しを助言、支援させていただくなど、コンサルティング機能を発揮しお客さまへの支援強化に取組みます。

2. 経営指導

- ・ 当庫は、経営指導、経営改善支援を行うための専門部署である「企業支援部」を設置しております。
- ・ 企業支援部は経営改善または再生の支援に関する中小企業のお客さまへの対応ならびに営業店の指導に取組みます。

3. 事業再生への取組み

- ・ 中小企業再生支援協議会、事業再生ADR解決事業者、企業再生支援機構等の外部機関と連携し、最適な再生手法を活用し、中小企業のお客さまの再生に取組みます。

4. 金融円滑化管理委員会および理事会の対応

- ・ 担当部署は、お取引先企業への支援状況について定期的に金融円滑化管理委員会へ報告いたします。金融円滑化管理委員会は同委員会での議論等を踏まえ、その状況を理事会等に報告いたします。

5. 人材育成

- ・ 実践的な庫内研修及び外部専門家を招いた研修等を実施し、経営指導、経営改善支援に対応できるよう、職員の目利き能力の向上に努めます。

第5 法第4条に基づく措置の実施状況

(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〕

金融機関名 **西尾信用金庫**
 金融機関コード **1561**
 業態 **信用金庫**
 地域 **東海**

(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	平成24年 6月末	平成24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の額	3,632	9,766	16,265	20,203	26,881	32,947	38,522	44,368				
うち、実行に係る貸付債権の額	2,064	9,229	15,404	19,849	26,596	32,486	37,736	44,135				
うち、謝絶に係る貸付債権の額	0	0	0	0	0	0	0	0				
うち、審査中の貸付債権の額	1,567	513	837	330	261	437	762	210				
うち、取下げに係る貸付債権の額	0	23	23	23	23	23	23	23				
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	842	3,506	6,607	8,242	10,751	13,174	15,484	17,505				
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	0	0	0	0	0	0	0				

第5 法第4条に基づく措置の実施状況

(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]

金融機関名 **西尾信用金庫**

金融機関コード **1561**

業態 **信用金庫**

地域 **東海**

(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	平成24年 6月末	平成24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の数	160	446	777	1,022	1,340	1,682	1,995	2,268				
うち、実行に係る貸付債権の数	103	407	726	988	1,321	1,655	1,943	2,244				
うち、謝絶に係る貸付債権の数	0	0	0	0	0	0	0	0				
うち、審査中の貸付債権の数	57	38	50	33	18	26	51	23				
うち、取下げに係る貸付債権の数	0	1	1	1	1	1	1	1				
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	48	215	372	504	639	814	951	1,098				
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	0	0	0	0	0	0	0				

第6 法第5条に基づく措置の実施状況

(別表5) 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]

金融機関名	西尾信用金庫
金融機関コード	1561
業態	信用金庫
地域	東海

(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	平成24年 6月末	平成24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の額	120	448	748	906	1,108	1,323	1,455	1,634				
うち、実行に係る貸付債権の額	6	337	588	836	933	1,201	1,386	1,576				
うち、謝絶に係る貸付債権の額	0	0	0	0	0	0	0	13				
うち、審査中の貸付債権の額	113	83	131	43	130	76	23	0				
うち、取下げに係る貸付債権の額	0	27	27	27	44	44	44	44				

第6 法第5条に基づく措置の実施状況

(別表6) 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]

金融機関名 **西尾信用金庫**

金融機関コード **1561**

業態 **信用金庫**

地域 **東海**

(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	平成24年 6月末	平成24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の数	14	43	62	76	96	119	133	148				
うち、実行に係る貸付債権の数	2	35	52	72	86	110	129	144				
うち、謝絶に係る貸付債権の数	0	0	0	0	0	0	0	2				
うち、審査中の貸付債権の数	12	7	9	3	8	7	2	0				
うち、取下げに係る貸付債権の数	0	1	1	1	2	2	2	2				