

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項に規定する説明書類

第1 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

(1) 取組みの方針

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当金庫にとっては最も重要な社会的使命であり、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、その解決に向けて真摯に取り組めます。

また、複数の金融機関から借入れを行っているお客様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。

当金庫は、上記取組み方針を適切に実施するため、「金融円滑化管理方針」、「地域金融円滑化のための基本方針」、および「金融円滑化管理規程」を制定しております。

(2) 取組み体制（金融円滑化に関する組織図は別紙1）

当金庫では、上記の方針に基づく金融の円滑化を適切に実施するために、以下の体制を整備しています。

① 体制および責任者等

- ア. 金融円滑化管理に係る最終意思決定機関を理事会とし、方針の策定、関連規程の制定や改定ならびにこれらの周知徹底を行います。
- イ. 常勤理事会において、金融円滑化管理方針に基づく庫内の連絡・報告体制を整備し、定期的または必要に応じて管理体制の改善を図ります。
- ウ. 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する部門を審査部とし、金融円滑化管理部門の担当理事を金融円滑化管理責任者としています。
- エ. 金融円滑化管理責任者及び金融円滑化管理部門（以下、「金融円滑化管理責任者等」といいます。）は、金融円滑化管理規程及びその他金融円滑化に関する取決めを営業推進部門等の金融円滑化に関連する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いたします。
- オ. 金融円滑化管理責任者等は、関係業務部門及び営業店等に対し、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いたします。

- カ. 金融円滑化管理責任者等は、関係業務部門及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、その内容を分析いたします。
- キ. 金融円滑化管理責任者等は、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、関係業務部門及び営業店等に対して指導・監督等を行います。
- ク. 金融円滑化管理責任者等は、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、適切な対応が行えるよう具体的施策を実施いたします。
- ケ. 金融円滑化管理責任者等は、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いたします。
- コ. 金融円滑化管理責任者等は、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いたします。

## ② 相談・受付体制

### ア. 通常の窓口

- ・ 営業店に専用相談窓口を設置し、相談業務に関する受付時間を午後6時まで延長しております。
- ・ お客様へのきめ細やかな経営改善支援を行うために審査部に「経営支援課」を設置しております。

### イ. 休日の相談

- ・ 日曜相談会（毎月第2日曜日）において「金融円滑化に関する相談」を受け付けております。

## 第2 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

- (1) お客様から貸付の条件変更等の相談・申込みがあった場合には、受付内容や経緯等を相談シート等に記録し、管理いたします。
- (2) お客様からの申込みについて「謝絶」した場合、もしくはお客様からの申し出により「取り下げ」となった場合には、その都度、金融円滑化管理部門に対して謝絶や取下げに至った理由等を報告することとしています。また、管理部門は、その内容について問題のある事案について金融円滑化管理責任者へ報告いたします。
- (3) 各営業店では、貸付条件変更の実施状況（申込み・実行・審査中・取下げ・謝絶など）を月次で金融円滑化管理部門等へ報告いたします。
- (4) 金融円滑化管理部門等は営業店からの報告資料に基づき精査し、また、営業店の金融円滑化の状況を継続的にモニタリングすることで実効性の確保に努めることとしております。

- (5) 金融円滑化管理責任者は、経営に重大な影響を与える事案、又は顧客の利益が著しく阻害される事案（謝絶事案を含む）については、必要に応じて随時理事会等に報告を行うこととしております。

### 第3 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

営業店において顧客からの相談・申込みに対して苦情・トラブル等の事案が発生した場合には、「苦情・トラブル等処理規程」に準拠し、至急総務部法務課へ報告することとしております。

なお、お客様からの貸付条件変更等に関する苦情相談窓口を下記のとおり設置いたしております。

<b>貸付条件変更等に関する苦情相談窓口</b>	
総務部法務課	電話番号：0944-86-5136
	受付時間：平日の午前9時～午後6時

### 第4 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

- (1) 中小企業者等から新規融資や貸付条件の変更等の相談・申込みを受けた場合には、中小企業の経営・財務面の特性を踏まえ、与信先の経営実態を総合的に勘案して真摯に対応いたします。また、ヒアリングの結果、経営改善の見込みがあり、債務者より支援相談ならびに指導要請を受けた場合には、経営改善計画書策定支援等に積極的に取り組んでまいります。

なお、貸付の条件変更の履歴があることのみをもって新規融資や貸付の条件変更等の相談・申込みを謝絶することはいたしません。

- (2) 最適なソリューション(経営目標の実現や経営課題を解決するための方策)の提案

顧客企業の経営目標の実現や経営課題の解決に向けて、顧客企業のライフステージを適切かつ慎重に見極めた上で、当該ライフステージ等に応じて適時に最適なソリューションを提案いたします。

(企業のライフステージとは)

1. 創業・新規事業開拓を目指す顧客企業
2. 成長段階における更なる飛躍が見込まれる顧客企業
3. 経営改善が必要な顧客企業

4. 事業再生や業種転換が必要な顧客企業(抜本的な事業再生や業種転換により経営の改善が見込まれる顧客企業など)
5. 事業の継続可能性が見込まれない顧客企業(事業の存続がいたずらに長引くことで、却って経営者の生活再建や当該顧客企業の取引先の事業等に悪影響が見込まれる先など)
6. 事業承継が必要な顧客企業

上記企業のライフステージにおいて、必要に応じ他の金融機関、外部専門家、外部機関等と連携するとともに、国や地方公共団体の中小企業支援施策を活用するとともに、「中小企業支援ネットワーク強化事業」ならび「地域活性化のための地域貢献事業」における相談事業の活用も検討いたします。

(3) ビジネスマッチングやM&Aに関する事項等については、「新連携」・「農商工連携」等の国の中小企業支援施策の申請支援を行うことといたします。

その際、「中小企業支援ネットワーク強化事業」ならびに「地域活性化のための地域貢献事業」における相談事業の活用も行っております。

(4) 経営改善支援要請があった場合の対応

- ① 各営業店長は経営支援行動マニュアルに準拠し、中小企業者等とのヒアリングを通じて、中小企業者等のSWOT分析等を行い、問題点と課題を抽出いたします。この場合、当該顧客の経営改善計画等の実現可能性や課題の解決策などについて当該顧客の業績の改善に向けて真摯に擦り合わせを行うことといたします。
- ② また、中小企業者等で経営改善計画書の作成の意思があるものの、当該顧客のみでは作成が困難な場合などは、原則営業店長が当該顧客と一緒に経営改善計画書の策定支援を行うことといたします。
- ③ 営業店単独での支援が困難な場合には、審査部経営支援課と共に取組んでまいります。
- ④ 審査部経営支援課は、営業店から送付される中小企業者等とのヒアリング結果等（貸付の条件変更等に伴う「返済負担軽減に伴う相談シート」等）を通じて、再度中小企業者等との経営改善に向けた意思の確認をいたします。
- ⑤ 経営改善計画書策定後の期中管理については、経営支援課が営業店長に同行して継続的なモニタリングを行い、新たに発生した問題点や課題に対しては課題解決のための経営相談に真摯に応じ、経営指導等を行うとともに進捗管理を行います。

第5 法第4条に基づく措置の実施状況（別表1及び別表2）  
 （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	331	1,792	3,430	5,044	5,960	7,761	9,287	10,843		
うち、実行に係る貸付債権の額	221	1,370	2,768	4,472	5,398	6,699	8,296	9,928		
うち、謝絶に係る貸付債権の額	0	23	116	116	116	116	116	116		
うち、審査中の貸付債権の額	10	164	266	113	37	495	287	111		
うち、取下げに係る貸付債権の額	98	233	279	342	408	450	587	686		
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	189	921	1,799	2,726	3,290	4,059	4,927	5,851		
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	23	116	116	116	116	116	116		

(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	35	172	308	416	512	641	769	883		
うち、実行に係る貸付債権の数	26	139	264	383	477	579	697	816		
うち、謝絶に係る貸付債権の数	0	1	2	2	2	2	2	2		
うち、審査中の貸付債権の数	5	23	25	7	5	29	25	16		
うち、取下げに係る貸付債権の数	4	9	17	24	28	31	45	49		
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	25	112	182	251	299	349	406	471		
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	1	2	2	2	2	2	2		

第6 法第5条に基づく措置の実施状況（別表3及び別表4）  
 （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	6	132	186	225	275	302	315	341		
うち、実行に係る貸付債権の額	2	101	128	181	244	275	284	291		
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	3	30	38	25	11	0	3	22		
うち、取下げに係る貸付債権の額	0	0	19	19	19	27	27	27		

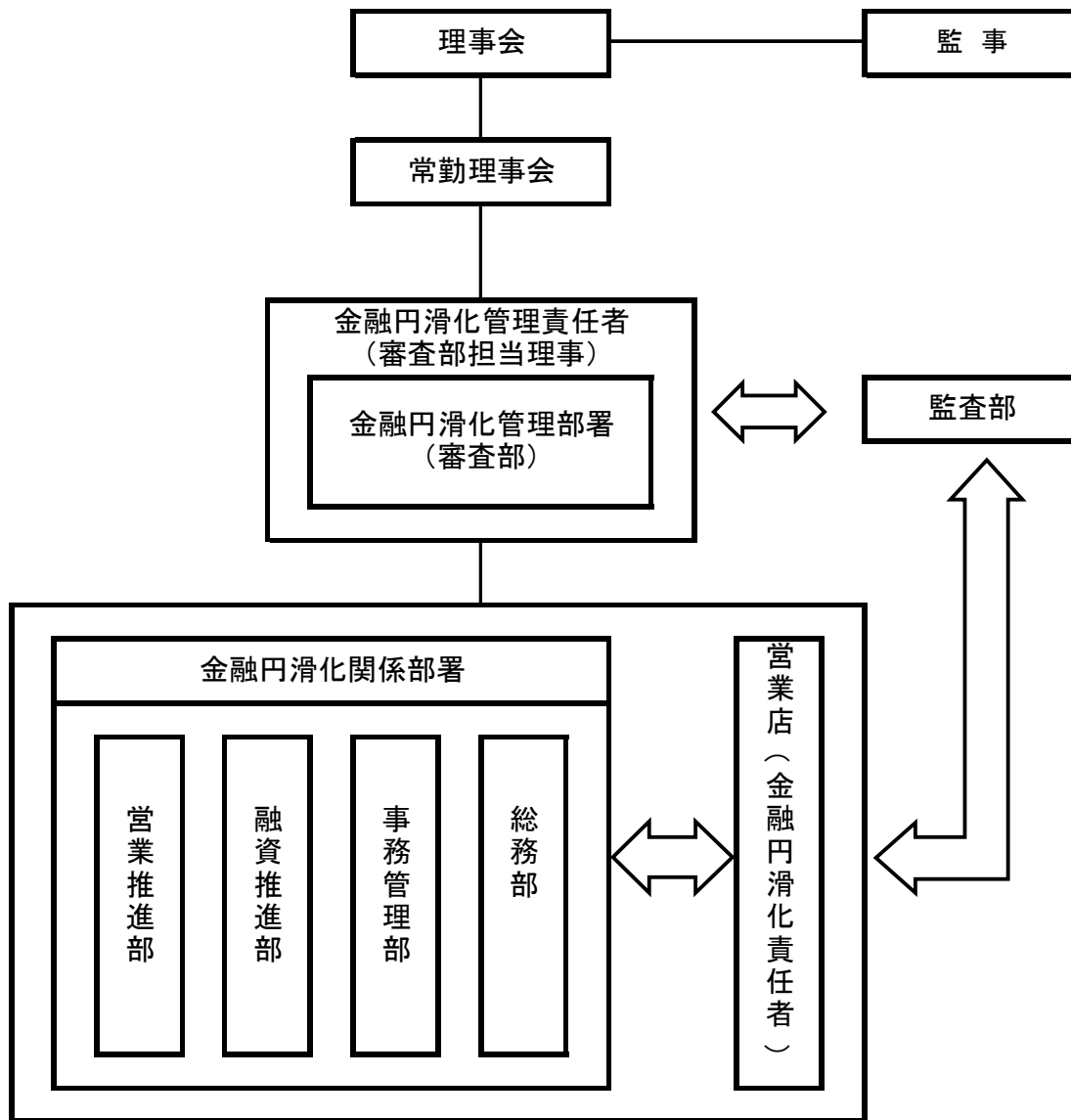
（別表4）貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数  
 [債務者が住宅資金借入者である場合]

（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	4	15	21	25	29	32	35	38		
うち、実行に係る貸付債権の数	2	11	15	21	25	29	30	33		
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	2	4	4	2	2	0	2	2		
うち、取下げに係る貸付債権の数	0	0	2	2	2	3	3	3		

以上

## 金融円滑化関連組織図



### 審査部

- ① 金融円滑化管理全般の統括部署
- ② 関係各部及び営業店に対する指示・指導
- ③ 貸付の基本的な経営方針との整合性の検証
- ④ 経営改善支援の取組み
- ⑤ 中小企業金融円滑化法に係る営業店研修

### 営業推進部

- ① 相談窓口の設置、相談日ならびに相談営業時間の設定
- ② 金融円滑化関連パンフレット等の作成・広報
- ③ 業績評価との整合性検証
- ④ 中小企業金融円滑化法に基づく開示及び財務支局に対する報告

### 融資推進部

- ① 「目利き」能力の向上に関する研修

### 総務部

- ① 顧客サポート等(苦情の受付処理及び分析・改善)
- ② 紛争処理の法的措置等
- ③ 人事考課への適正な反映
- ④ 「目利き」能力に関する外部研修

### 事務管理部

- ① 与信取引の説明マニュアルに沿った研修

### 監査部

- ① 与信取引(貸付の条件変更等)の説明に関する監査
- ② 金融円滑化に係る内部管理態勢の監査