

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

平成24年5月15日

さわやか信用金庫

「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、「金融円滑化法」といいます）」第7条第1項の規定に基づき、同法第4条から第6条までの規定に基づいてとった措置に関する概要を、次のとおり開示いたします。

記

第1 「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内閣府令（以下、「府令」といいます）」第6条第1項第1号に規定する金融円滑化法第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

当金庫では金融円滑化法に基づく措置の実施に関する方針として、「金融円滑化管理方針」を定めています。また、融資に関する基本方針である「信用リスク管理方針」において、経営支援等への取組みの方針を定めています。概要は以下のとおりです。

- (1) 適切なリスク管理態勢の下、適切かつ積極的にリスクテイクを行い、金融仲介機能を積極的に発揮していくことを金融円滑化管理の基本方針とします。

（「金融円滑化管理方針」）

- (2) 継続的な企業訪問等により、企業の技術力・販売力や経営者の資質・経営戦略など経営実態を把握し、早期の問題発見と、経営相談・経営指導及び経営改善に関する支援など解決への取組に努めます。

住宅ローン等個人への融資については、債務者の将来にわたる無理のない返済に向けて、家族収入や今後の収入見込みを総合的に勘案した上で、借換えの申込みや貸付条件の変更に迅速かつ適切に対応します。（「信用リスク管理方針」）

なお、これらの方針の詳細につきましては別添の「金融円滑化管理方針」及び「信用リスク管理方針」をご覧ください。

第2 府令第6条第1項第2号に規定する金融円滑化法第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

当金庫の金融円滑化法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は以下のとおりであり、本部・営業店一体となって金融円滑化法への的確な対応に努めています。

- (1) 営業店では、お客様から貸付条件の変更のお申込みを受けた場合には、お客様に作成していただく「条件変更依頼書」をもとに（お客様が口頭で貸付条件の変更のお申込みをされた場合には、営業店の担当者が「条件変更依頼書」を作成）、すべての案件について営業店の金融円滑化推進責任者（現場対応責任者）が「条件変更申込受付簿」に記録しています。
- (2) すべてのお申込みに係る御相談や説明の状況、対応等については、「面接等記録表」に記録しています。
なお、「条件変更申込受付簿」及び「面接等記録表」への記載漏れのないよう、担当者によりハンディ携帯・汎用パソコンに入力された基礎データと突合し、確認しています。
- (3) 監査部は、定例内部監査により条件変更の実施状況を把握しています。
- (4) 金融円滑化管理室は、必要に応じ営業店から「面接等記録表」の提出を求め、的確な対応等が行なわれているか把握するとともに、随時営業店へ臨店して、条件変更の実施状況を把握しています。
- (5) 金融円滑化管理室長及び担当理事は、条件変更の実施状況を常務会及び理事会に報告しています。
- (6) 担当理事を委員長とし本部の関連部門長を委員とする「金融円滑化管理委員会」を設置し、金融円滑化の取り組みが適切に行われるよう検討・管理しています。

第3 府令第6条第1項第3号に規定する金融円滑化法第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

お客様の苦情相談に適切かつ真摯に対応するため、営業店及び本部においてそれぞれ以下のような体制をとっています。

- (1) 営業店における「金融円滑化相談窓口」の設置
すべての営業店の窓口には「金融円滑化相談窓口」と記したプレートを設置するととも

に、すべての営業店に金融円滑化推進責任者を配置し、金融円滑化推進責任者が苦情相談をお受けいたします。お受けした苦情相談については、「苦情・トラブル・要望・事務ミス等報告書」を作成し、コンプライアンス管理部へ提出することにより、苦情相談への的確な対応を確保する体制としています。

(2) 本部における「お客様相談窓口」の設置

本部（金融円滑化管理室）においては、「お客様相談専用フリーダイヤル」を設置し、苦情相談に対応しています。すべての苦情相談について、速やかに該当営業店に連絡するとともに、本部の関連部門と協議し適切に対応する体制としています。金融円滑化管理室は苦情への対応記録を作成し保存するとともに、営業店で苦情相談をお受けする場合と同様に、該当営業店は「苦情・トラブル・要望・事務ミス報告書」を作成し、コンプライアンス管理部に提出しています。

なお、当金庫では、平成22年10月1日に施行された「金融ADR制度」に即し、苦情等統括部門であるコンプライアンス管理部をその窓口として、お客様からの苦情等に適切に対応するための態勢を整備しました。

(別途開示の「当金庫における苦情処理措置・紛争解決措置の概要」をご参照ください。)

第4 府令第6条第1項第4号に規定する金融円滑化法第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に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) お客様の経営改善・発展等を支援する体制を整備するため、平成21年7月「企業支援センター」を設立しました。「企業支援センター」は、お客様の経営改善・再生のための支援・相談を直接担当するほか、営業店を通じる間接的支援・相談にも取り組んでおり、お客様の事業実態等に的確に対応した経営改善計画書の作成支援等に従事しています。

また、「企業支援センター」では、営業店の担当者向けの「経営改善マニュアル」を作成するなど、営業店における人材育成やコンサルティング機能の向上にも努めています。

(2) 当金庫が営業基盤とする地域におけるネットワークを活用し、ビジネスマッチングや情報提供を推進するため、ビジネスフェアを平成17年より年1回開催しています。なお、22年度より物産展を同時開催しています。

(3) 今般、独立行政法人・中小企業基盤整備機構、地方独立行政法人・東京都産業技術研究センター及び東京商工会議所と業務連携の覚書を締結しました。

また、関東経済産業局・中小企業支援ネットワークへ参加いたしました。

これらの産学官（公）連携により、積極的・効果的に経営改善の支援や産業技術等の情

報提供に取り組むこととしています。

(4) 東日本大震災の災害の影響を直接、間接に受けられたお客様から、返済猶予等の貸付条件の変更やつなぎ資金などの緊急の融資の申出等があった場合には、できる限り応じるよう努めることとしています。

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)

(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	21,020	74,331	128,913	178,061	234,668	289,273	345,206	405,975	458,638	514,500		
うち、実行に係る貸付債権の額	9,174	59,436	112,136	160,591	211,639	266,030	318,798	379,073	430,516	483,640		
うち、謝絶に係る貸付債権の額	152	1,779	3,427	5,656	6,747	7,893	8,763	10,216	11,222	12,255		
うち、審査中の貸付債権の額	10,808	11,012	9,661	7,355	11,197	8,351	9,662	8,217	7,371	7,993		
うち、取下げに係る貸付債権の額	886	2,104	3,689	4,459	5,085	6,999	7,983	8,469	9,529	10,612		
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	1,155	14,531	28,123	40,704	52,969	65,396	77,613	90,971	102,726	115,343		
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	1	307	854	1,571	1,972	2,588	2,858	3,215	3,362	3,896		

注記:「謝絶」には申込日より3ヶ月経過したものを含みます。

(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	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	771	3,054	5,382	7,541	9,902	12,267	14,726	17,032	19,401	21,635		
うち、実行に係る貸付債権の数	301	2,480	4,633	6,731	8,888	11,144	13,402	15,782	18,010	20,233		
うち、謝絶に係る貸付債権の数	7	53	131	221	274	332	390	454	499	558		
うち、審査中の貸付債権の数	456	473	496	417	507	481	560	371	423	342		
うち、取下げに係る貸付債権の数	7	48	122	172	233	310	374	425	469	502		
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	118	1,337	2,515	3,709	4,912	6,185	7,466	8,780	10,005	11,255		
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	1	32	92	158	189	226	266	297	326	367		

注記:「謝絶」には申込日より3ヶ月経過したものを含みます。

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)

(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	695	2,569	4,311	5,423	7,328	8,871	11,157	12,469	14,067	15,521		
うち、実行に係る貸付債権の額	198	1,974	3,409	4,418	5,935	7,332	8,992	10,476	11,783	13,262		
うち、謝絶に係る貸付債権の額	0	58	160	376	505	607	1,077	1,199	1,339	1,367		
うち、審査中の貸付債権の額	497	483	520	344	506	488	580	243	394	314		
うち、取下げに係る貸付債権の額	0	54	222	285	382	444	508	551	551	578		

注記:「謝絶」には申込日より3ヶ月経過したものを含みます。

(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)

(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	29	103	176	225	318	384	490	549	622	683		
うち、実行に係る貸付債権の数	8	73	136	180	261	320	398	461	522	585		
うち、謝絶に係る貸付債権の数	0	2	6	13	19	24	37	43	48	49		
うち、審査中の貸付債権の数	21	24	22	17	18	18	26	13	20	16		
うち、取下げに係る貸付債権の数	0	4	12	15	20	22	29	32	32	33		

注記:「謝絶」には申込日より3ヶ月経過したものを含みます。

金融円滑化管理方針

1. 基本方針

(1) 健全な事業を営む顧客に対して必要な資金を円滑に供給していくことは、金融機関の最も重要な役割の一つであり、適切なリスク管理態勢の下、適切かつ積極的にリスクテイクを行い、金融仲介機能を積極的に発揮していくことを金融円滑化管理の基本方針とする。

(2) 中小企業者に対する信用の供与については、当該中小企業者の特性及びその事業の状況を勘案しつつ、できる限り、柔軟にこれを行うよう努める。

(3) 事業資金の借入を有する中小企業者であって、当該債務の弁済に支障を生じており、又は生ずるおそれがあるお客さまから弁済に係る負担の軽減の申込みがあった場合には、お客さまの事業について改善又は再生の可能性その他の状況を勘案しつつ、できる限り、条件の変更、旧債の借換え等負担の軽減に資する措置をとるよう努める。

(4) 住宅資金の借入を有する住宅資金借入者であって、当該債務の弁済に支障を生じており、又は生ずるおそれがあるお客さまから弁済に係る負担の軽減の申込みがあった場合には、お客さまの財産および収入の状況を勘案しつつ、できる限り、条件の変更、旧債の借換え等負担の軽減に資する措置をとるよう努める。

(5) 前二項の申込みに係る貸付債権を有する他の金融機関や債務を保証する信用保証協会等がいるときは、その者と緊密な連携を図るよう努める。

2. 基本方針の位置付け

この金融円滑化管理方針は、金融円滑化管理に関する基本方針として位置付ける。信用リスク管理方針・顧客保護等管理方針等の金融円滑化管理に関する諸規程については、金融円滑化管理方針との整合性を確保するものとする。

3. 管理対象業務と金融円滑化管理体制

(1) 管理対象業務は、中小企業者・住宅資金借入者に係る与信審査、与信管理、顧客説明、中小企業者等金融円滑化法への対応、同法に基づく開示・報告とする。

(2) 規程・組織体制の整備、評価改善態勢の整備を適切に行うため、金融円滑化管理責任者を設置し、具体的な態勢整備等は「金融円滑化管理規程」等に定め、金融円滑化管理の担当部門・その役割・経営陣への報告等について、その明確化を図る。

4. 管理能力の向上

金融円滑化に関する役職員への研修等を積極的に行い、金融円滑化管理方針の周知徹底を図るとともに、経営相談・経営指導等能力向上に努める。

信用リスク管理方針

1．融資の対象

当金庫の営業地区内に基盤を置き、地域経済の健全な発展と安定に貢献する中小企業、その地域に就業、生活の場を持つ個人、地方公共団体等、地域に関わる取引先とする。

2．地域貢献

中小企業、地域社会の顧客へ必要な資金を円滑に供給し、地域経済社会の豊かな発展に貢献する。

3．信用リスクの適切な管理

適切なリスク管理態勢の下、資産の健全性を維持・向上させる。

融資先の事業の状況など経営実態を十分に把握し、事業からのキャッシュフローを重視し、担保・保証に過度に依存した融資を行わない。

同一業種・同一取引先・同一企業グループ等に対する過度な与信の集中を回避し、適切なリスク分散を営業の基本とする。

4．コンプライアンス

金融機関としての公共的使命を常に意識し、法令等の社会的規範を遵守するとともに、反社会的勢力への融資は厳に排除する。

5．説明責任

融資に際しては、担保・保証・金利等諸条件について十分な説明責任を果たし、優越的な地位を濫用した不公正な融資を行わない。

6．経営支援等への取組み

継続的な企業訪問等により、企業の技術力・販売力や経営者の資質・経営戦略など経営実態を把握し、早期の問題発見と、経営相談・経営指導及び経営改善に関する支援など解決への取組みに努める。

住宅ローン等個人への融資については、債務者の将来にわたる無理のない返済に向けて、家族収入や今後の収入の見込みを総合的に勘案した上で、借換えの申込みや貸付条件の変更に迅速かつ適切に対応する。

7．適正な収益の確保

適切かつ積極的なリスクテイクを行い、リスクに応じた金利を設定するとともに、金融仲介機能を積極的に発揮することにより、適正な収益の確保ができる融資を行う。

当金庫における苦情処理措置・紛争解決措置の概要

当金庫は、お客さまからの苦情・紛争（以下「苦情等」という。）を営業店またはコンプライアンス管理部で受け付けています。

1. 苦情等のお申し出があった場合、その内容を十分に伺ったうえ、内部調査を行って事実関係の把握に努めます。
2. 事実関係を把握したうえで、迅速・公平にお申し出の解決に努めます。
3. 苦情等のお申し出については記録・保存し、対応結果に基づき改善措置を徹底のうえ、再発防止や未然防止に努めます。

苦情等は営業店または次の担当部署へお申し出ください。

<p>さわやか信用金庫 コンプライアンス管理部 住 所：〒150-0012 東京都渋谷区広尾 5-19-8 電話番号：03-5789-6153 フリーダイヤル：0120-308-770 受付時間：9：00～17：00 （信用金庫営業日） 受付媒体：電話、手紙、面談</p>

- * お客さまの個人情報や苦情等の解決を図るため、またお客さまとのお取引を適切かつ円滑に行うために利用いたします。

4. 当金庫のほかに、(社)全国信用金庫協会が運営する「全国しんきん相談所」でも苦情等のお申し出を受け付けています。詳しくは上記コンプライアンス管理部にご相談ください。

全国しんきん相談所 ((社)全国信用金庫協会)	
1. 住 所	〒103-0028 東京都中央区八重洲 1-3-7
2. 電話番号	03-3517-5825
3. 受付日時	9:00～17:00 (信用金庫営業日)
4. 受付媒体	電話、手紙、面談

5. 東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会が設置運営する仲裁センター等で紛争の解決を図りますので、コンプライアンス管理部または上記全国しんきん相談所へお申し出ください。

名 称	東京弁護士会 紛争解決センター	第一東京弁護士会 仲裁センター	第二東京弁護士会 仲裁センター
住 所	〒100-0013 東京都千代田区霞が関 1-1-3	〒100-0013 東京都千代田区霞が関 1-1-3	〒100-0013 東京都千代田区霞が関 1-1-3
電話番号	03-3581-0031	03-3595-8588	03-3581-2249
受付日 時 間	月～金(祝日、年末年始除く) 9:30～12:00、13:00～15:00	月～金(祝日、年末年始除く) 10:00～12:00、13:00～16:00	月～金(祝日、年末年始除く) 9:30～12:00、13:00～17:00

6. 当金庫の苦情等の対応

当金庫は、お客さまからの苦情等のお申し出に迅速・公平かつ適切に対応するため、以下のとおり金融ADR制度も踏まえ、内部管理態勢等を整備して苦情等の解決を図り、もって当金庫に対するお客さまの信頼性の向上に努めます。

- (1) 営業店および各部署に責任者をおくとともに、コンプライアンス管理部がお客さまからの苦情等を一元的に管理し、適切な対応に努めます。
- (2) 苦情等のお申し出については事実関係を把握し、速やかに解決を図るよう努めます。
- (3) 苦情等の対応にあたっては、解決に向けた進捗管理を行うとともに、苦情等のお申し出のあったお客さまに対し、必要に応じて手続の進行に応じた適切な説明を行います。
- (4) お客さまからの苦情等のお申し出は、全国しんきん相談所でも受け付けています。
- (5) 紛争解決を図るため、弁護士会が設置運営する仲裁センター等を利用いたします。その際には、当該仲裁センター等の規則等も踏まえ、適切に協力します。
- (6) お申し出のあった苦情等を記録・保存し、その対応結果に基づき、苦情等に対応する態勢の在り方の検討・見直しを行います。
- (7) 苦情等への対応が実効あるものとするため、内部監査部門が検証する態勢を整備しています。
- (8) 苦情等に対応するため、関連規程等に基づき業務が運営されるよう、研修等により金庫内に周知・徹底します。
- (9) お客さまからの苦情等は、業務改善・再発防止等に必要な措置を講じることにより、今後の業務運営に活かしていきます。

(10) 苦情等への取組態勢

