

# 金融円滑化に対する取組状況について

## 昭和信用金庫

平成25年3月末を以て、「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」は終了致しましたが、同法の趣旨を踏まえ、今後もお客様からの返済条件の変更等の申込あった場合には、引き続ききめ細かな対応を行っております。概要に関する事業を以下の通り開示いたします。

### 第1. 中小企業者等から債務の弁済に係わる負担の軽減の申込みがあった場合における対応措置の実施に関する方針の概要

当庫は創業の理念である「相互扶助」、「共存共栄」の精神のもと、これまで以上に総力を挙げて応援することが信用金庫の社会的使命と捉え、円滑な金融仲介機能の発揮に向けてお客様からの資金需要や既存融資の貸出条件の変更等各種ご相談に対して、これまで以上に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参ります。

(詳細については 別添「金融円滑化管理方針」をご覧ください)

### 第2. 中小企業者等から債務の弁済に係わる負担の軽減の申込みがあった場合における対応措置の状況を適切に把握するための体制の概要

#### (1) 営業店における体制

営業店においては、責任を持ってお客様からのご相談をしっかりと検討させていただきます。ご相談については「条件変更対応表」及び「貸付条件の変更シート」を作成して、相談の都度速やかに、融資部・審査課まで報告する体制をとっております。本法案に関する書類は全て5年保存としております。

#### (2) 本部における体制

本部においては、審査課で「条件変更対応表」及び「貸付条件の変更シート」を基に貸付条件の変更の実施状況を集計して「金融円滑化管理統括責任者」に報告する体制をとっております。

「金融円滑化管理統括責任者」は貸付条件の変更の実施状況を常務会に報告し、金庫として把握できる体制をとっております。

また「金融円滑化管理統括責任者」は各部門の金融円滑化の取組が適切に行われているか管理統括を行っております。

### 第3. 中小企業者等から債務の弁済に係わる負担の軽減の申込みがあった場合における対応措置に係わる苦情相談を適切に行うための体制の概要

#### (1) 営業店における苦情相談体制

お客様からの苦情に適切に対応するため全営業店に「金融円滑化相談窓口」を設置し、「金融円滑化担当者」がお客様の苦情に対して真摯に対応いたします。

お客様からの苦情に対しては「金融円滑化に関する苦情処理記録表」を作成して、「金融円滑化苦情責任者」に報告する体制をとっております。

#### (2) 本部における苦情相談体制

本部においては法務課長を「金融円滑化苦情責任者」に任命して、営業店と連携して適切に対応いたします。

また、営業店及び事業支援課に金融円滑化苦情相談窓口（電話による相談受付）を設置してお客様の苦情に対して丁寧に対応の上、「金融円滑化に関する苦情処理記録票」を作成して、「金融円滑化苦情責任者」に報告します。「金融円滑化に関する苦情処理記録票」は「金融円滑化苦情責任者」から「金融円滑化管理統括責任者」に迅速に報告される体制をとっております。

### 第4. 中小企業者等から債務の弁済に係わる負担の軽減の申込みがあった場合における対応措置をとった後において、当該措置に係わる中小企業者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) 営業店における取組

各営業店では、担当者がお客様の経営状況を継続的に把握するように努めるとともに、経営相談への対応、経営指導、経営改善支援などに積極的に取組む体制をとっております。各営業店では、経営改善計画書策定時の助言等を行うほか、必要に応じて事業支援課と連携して、お客様の事業改善・再生の取組を支援する体制をとっております。

#### (2) 事業支援課と連携して、実施している取組について

(ア)経営計画策定セミナーの開催を通じたの経営課題の認識・改善支援

(イ)中小企業大学校東京校「企業診断実習」を活用した経営支援活動

(ウ)中小企業支援機関の協力による経営支援の活用

(再生支援協議会、独立行政法人中小企業基盤整備機構、財団法人東京都中小企業振興公社等)

(エ)当庫の情報集積機能を活用した機会提供のコーディネート支援

① 「合同ビジネスマッチング交流会」による販路機会開拓支援

(オ)当庫職員によるお客様の規模・特徴に合わせた経営改善活動

(カ)休日ローン相談会における事業性資金・住宅資金の各種相談

## 中小企業金融円滑化法の趣旨を踏まえた措置の実施状況

### 第5．金融円滑化法第4条に基づく措置の実施状況

別表1をご覧ください。

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  
〔債務者が中小企業者である場合〕

### 第6．金融円滑化法第5条に基づく措置の実施状況

別表2をご覧ください。

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  
〔債務者が住宅資金借入者である場合〕

以 上

# 金融円滑化管理方針

(目的)

## 第1条

当庫は、地域の健全な事業を営む事業者及び個人に対して必要な資金を円滑に供給していくこと、並びに地域の事業者の経営相談・経営指導及び経営改善に関するきめ細や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ことを認識し、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。

(定義)

## 第2条

本方針において「金融円滑化」とは、以下①から⑤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。

- ① 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。
- ② 顧客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行うことの確保。
- ③ 与信取引（貸付契約及びこれともなう担保・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。
- ④ 顧客からの与信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実施することの確保。
- ⑤ 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。

(管理体制)

## 第3条

「金融円滑化管理」に関する方針を理事会において定め、「金融円滑化管理」の実行性を確保するため、理事会において「金融円滑化管理統括責任者」を選任するほか、理事会、常務会及び金融円滑化管理統括責任者の役割を定めた「金融円滑化管理規程」を策定する。

(体制整備)

## 第4条

- (1) 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（融資部）は適時、融資審査方法及び与信管理方法の見直しを行う。
- (2) 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及び顧客サポートの適切性・十分性を確保するため、金融円滑化管理統括責任者は関

- 係各部署及び営業店等と連携して顧客保護を図る取組を行う。
- (3) 顧客の経営相談・経営指導及び経営改善に向けた取組に関するきめ細やかな支援を行うため、融資部、事業支援部は連携して経営改善の取組について一層連携して取組を行う。
  - (4) 顧客の事業価値を見極める能力（以下、「目利き能力」という）の向上のため、総務部は役職員に対し、「目利き能力」向上のための研修を行う。研修にあたっては融資部、事業支援部の意見・要望を取り入れ実践に即した研修を行うようにする。
  - (5) 中小企業者・住宅資金借入者からの事業資金並びに住宅資金の貸付条件の変更等に関する申込み等及び相談・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。
  - (6) 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。
  - (7) 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。
  - (8) 金融円滑化管理統括責任者等は、関連する各課と連携して「経営者保証に関する規程」に基づく対応を適切に実施するための態勢整備を図る。また、役職員に対し、「経営者保証に関する規程」に基づく対応を適切に実施することを確保するために必要な事項を周知徹底する。
  - (9) 金融円滑化管理統括責任者等は、各課と連携して、主債務者及び保証人からの保証契約に関する相談等に対して「経営者保証に関する規程」に基づき適切に対応するための取組を行う。
  - (10) 上記以外の対応が適切に行えるよう必要な体制を整備する。

以 上



別表2 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および金額  
〔債務者が住宅資金借入者である場合〕金融機関名 昭和信用金庫  
地域 関東

(単位:百万円)

		平成21年	平成22年	平成22年	平成22年	平成22年	平成23年	平成23年	平成23年	平成23年	平成24年	平成24年	平成24年	平成24年	平成25年	平成24年	平成25年	平成25年	平成25年	平成25年	平成26年	平成26年	平成26年
		12月末	3月末	6月末	9月末	12月末	3月末	6月末	9月末	12月末	3月末	6月末	9月末	12月末	3月末	12月末	3月末	6月末	9月末	12月末	3月末	6月末	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件数・金額	件数	1	12	19	26	33	36	43	47	53	56	62	66	67	69	67	69	73	78	83	85	87	93
	金額	93	254	449	612	805	894	997	1,035	1,261	1,300	1,436	1,555	1,564	1,604	1,564	1,604	1,735	1,810	1,888	1,897	1,946	2,115
うち、実行に係る貸付債権	件数	0	4	12	16	22	23	27	28	31	38	41	44	46	48	46	48	50	54	59	61	65	70
	金額	0	140	278	389	537	565	613	637	674	861	915	997	1,053	1,092	1,053	1,092	1,167	1,275	1,327	1,370	1,427	1,538
うち、謝絶に係る貸付債権	件数	0	0	0	0	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	金額	0	0	0	0	27	27	27	27	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76
うち、審査中の貸付債権	件数	1	7	2	3	2	1	0	3	4	0	2	3	0	0	0	0	2	3	2	2	0	1
	金額	93	82	81	57	51	41	0	14	148	0	54	92	0	0	0	0	56	23	42	8	0	57
うち、取下げに係る貸付債権	件数	0	1	5	7	8	11	15	15	16	16	17	17	19	19	19	19	19	19	20	20	20	20
	金額	0	31	89	164	189	259	356	356	362	362	389	389	435	435	435	435	435	435	442	442	442	442

金融円滑化法終了後の貸付け条件の変更等の申込みを含めた状況

○貸付け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25年3月末以降の申込みを含めた累積状況

	平成25年 6月末	平成25年 9月末	平成25年 12月末	平成26年 3月末	平成26年 6月末	平成26年 9月末	平成26年 12月末	平成27年 3月末	平成27年 6月末	平成27年 9月末	平成27年 12月末	平成28年 3月末	平成28年 6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	2,193	2,322	2,440	2,533	2,668	2,812	2,940	3,015	3,169	3,308	3,390	3,430	
うち、実行に係る貸付債権の数	1,860	1,965	2,083	2,175	2,272	2,431	2,551	2,645	2,768	2,903	3,000	3,051	
うち、謝絶に係る貸付債権の数	32	32	32	32	32	32	32	33	33	33	33	33	
うち、審査中の貸付債権の数	42	52	40	31	62	34	36	14	43	47	31	20	
うち、取下げに係る貸付債権の数	259	273	285	295	302	315	321	323	325	325	326	326	

○貸付け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」

平成25年3月末以降の申込みを含めた累積状況

(単位:件)

	平成25年 6月末	平成25年 9月末	平成25年 12月末	平成26年 3月末	平成26年 6月末	平成26年 9月末	平成26年 12月末	平成27年 3月末	平成27年 6月末	平成27年 9月末	平成27年 12月末	平成28年 3月末	平成28年 6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	73	78	83	85	87	93	96	99	103	105	106	108	
うち、実行に係る貸付債権の数	50	54	59	61	65	70	71	75	76	77	78	80	
うち、謝絶に係る貸付債権の数	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
うち、審査中の貸付債権の数	2	3	2	2	0	1	3	0	2	3	3	3	
うち、取下げに係る貸付債権の数	19	19	20	20	20	20	20	22	23	23	23	23	