

2010年11月12日

館山信用金庫

## 中小企業者等に対する金融の円滑化への取り組みについて

地域金融機関である当金庫は、地域の中小企業者および個人のお客さまが必要とする資金を円滑に供給することは重要な社会的役割であり公共的使命との認識の下、お客さまに対する金融仲介機能を発揮すべく努めておりますが、さらに、「中小企業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」の趣旨等を踏まえ、適切かつ積極的に金融仲介機能を発揮すべく、地域金融円滑化のための基本方針を策定しコンサルティング機能の強化等金融円滑化に向けての体制整備に努めてまいります。

「中小企業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」を踏まえた対応措置等の概要を取りまとめましたのでご参照ください。

### 「中小企業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」を踏まえた対応措置等の概要について

(同法第7条第1項第2号に基づく説明資料)

#### 【対応措置の実施に関する方針】の概要

##### ・基本方針

当金庫は、地域金融機関として地域の中小企業者および個人のお客さまへ安定した資金を供給し、積極的に金融仲介機能を発揮することが、重要な社会的役割であり公共的使命との認識の下、お客さまからの新規融資や貸付の条件の変更等のご相談やお申込みがあった場合には、お客さま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。

##### ・取り組み方針

#### 1. ご相談・お申込みへの対応

(中小企業者への対応)

お客さまから、新規の借り入れおよび貸付の条件の変更等のご相談・申し込みがあった場合には、お客さまのご要望等を真摯にお伺いし、お客さまの経営実態、事業についての経営改善および再生の可能性等を十分に勘案し、お客さまのご要望に沿えるよう努めてまいります。

(住宅ローン借入者への対応)

住宅ローンご利用のお客さまから新規の借り入れおよび貸付の条件の変更等のご相談・申し込みがあった場合には、お客さまのご要望等を真摯にお伺いし、お客さまの財産、収入の

状況および将来の見通し等を十分に勘案し、お客さまのご要望に沿えるよう努めてまいります。

## **2．他金融機関等との緊密な連携**

当金庫は、当金庫以外の金融機関等からお借入をされているお客さまから貸付の条件の変更等のご相談・お申し込みがあった場合など、他の金融機関や信用保証協会等と連携を図る必要が生じたときは、守秘義務に留意しつつ、お客さま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、お客さまの債務の返済に係る負担の軽減等必要な措置を取るよう努めてまいります。

## **3．適切な審査の実施**

新規の借入れおよび貸付の条件の変更等の審査においては、赤字決算である、過去において貸出しの条件の変更等を行ったことがあるといったような形式的な事実だけにとらわれることなく、中小企業の特徴を踏まえた経営実態の把握に努め、事業についての経営改善および再生の可能性等を十分に勘案し、適切な審査に努めてまいります。

## **4．説明の徹底**

新規の借入れおよび貸付の条件の変更等のお申込み内容(貸付契約および担保・保証契約等)に関し、条件を付与させていただく場合およびお申込みをお断りする場合には、その条件およびお断りの理由をお客さまに十分ご納得いただけるよう具体的かつ丁寧に説明を行うよう努めてまいります。

## **5．ご要望・苦情等への対応**

お客さまから、新規の借入れおよび貸付の条件の変更等に係るご要望および苦情等について、迅速かつ適切に行うよう努めてまいります。

## **6．経営相談および経営指導・経営改善支援**

中小企業のお客さまから経営相談があった場合およびお客さまの経営改善に向けた取り組みに積極的な支援を行う等コンサルティング機能の発揮に努めてまいります。

## **7．事業再生手続きに関する対応**

事業再生 ADR 手続きや中小企業再生支援協議会等から事業再生手続きに関する要請があった場合には、当該者と緊密な連携を図り、事業の改善・再生の見通し等を十分に勘案し、できる限り適切に対応するよう努めてまいります。

## **8．事業実態や将来性等を見極める能力の向上**

当金庫は、お客さまの事業価値を見極める能力(目利き力)を向上させるため、融資の現場の職員に対し、目利き力向上に関する外部研修に積極的に参加しております。

## **．体制整備の概要**

### **1．金融円滑化に関する重要事項の決定**

金融円滑化に関する最終意思決定機関を理事会としました。

### **2．金融円滑化管理責任者の選任**

理事会において、地域金融円滑化のための基本方針、金融円滑化管理方針及び金融円滑化管理規定の策定を決議し、審査部担当役員を金融円滑化管理責任者に選任しました。

### **3．金融円滑化管理に係る管理統括部門、対応部門および金融円滑化相談窓口の設置**

金融円滑化管理に係る管理統括部門を本部審査部とし、対応部署を全営業店とし、審査部および全営業店に「金融円滑化相談窓口」を設置しました。

### **4．経営支援課の設置**

お客さまへのきめ細やかな経営改善支援を行うため、本部審査部に経営支援課を設置しております。

### **5．苦情・相談窓口の設置**

お客さまからの要望・苦情等に対応するため、本部経営企画部に「苦情・相談窓口」を設置しており、経営企画部長を責任者とし、各部、各営業店の要望、苦情・相談等の責任者を各部長、各営業店長としております。

## **【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**

金融円滑化に関する対応状況を適切に把握し、金融円滑化が適切に行われるための体制整備に努めてまいります。

- 1．金融円滑化対応部門である営業店は、お客さまから貸付の条件の変更等のご相談・お申し込みがあった場合には、「条件変更等受付票」および「貸付条件変更等管理シート」に、ご相談・お申し込み内容を具体的に記録・保存し、取扱状況をその写しにより金融円滑化管理部門である審査部に毎月報告することとしました。
- 2．新規の借入れおよび貸し付けの条件の変更等のお申し込み内容に関し条件を付与させていただく場合およびお申込みをお断りする場合には、その理由を具体的かつ詳細に記録し保存いたします。  
なお、記録は5年間保存いたします。
- 3．金融円滑化管理統括部門である審査部は、案件の記録状況、対応状況等を検証し、その対応状況を取りまとめ金融円滑化担当責任者に報告し、金融円滑化担当責任者は対応状況等について確認し、定期的にまたは必要に応じて随時理事会、常務会等に報告することとしました。
- 4．金融円滑化担当責任者および金融円滑化管理全般を統括する審査部は、金融円滑化に関する対応状況を把握・管理し、金融円滑化が適切に行われるよう営業店への周知徹底および指導等行うこととしました。

## **【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**

新規融資や貸付の条件の変更等に係る与信審査の結果、条件の付与または謝絶することとなった場合等において、お客さまの理解や納得が得られず苦情・相談等に至った場合には、次のとおり対応しております。

- 1．本部経営企画部に「苦情相談窓口」を設置しており、経営企画部長を統括責任者とし、本部各部、営業店に苦情・相談等の責任者として各部長、各営業店長を配置しました。
- 2．お客さまから苦情・相談があった場合には、経営企画部は、苦情・相談発生部署(本部各部、営業店)と協議し対応を指示するほか、必要と認めた場合は、常務会に報告し常務会の指示に従って

適切な対応に努めてまいります。

3. お客さまから苦情・相談があった場合には、全て「苦情受付簿」及び「苦情記録簿」に記録・保存し、本部各部、営業店はその写しを毎月経営企画部に報告し、経営企画部はその報告に基づき傾向や分析を行い、指導・再発防止に努めてまいります。

苦情記録簿及び苦情受付簿は、5年間保存することとしております。

貸付の条件の変更等に関する要望、苦情・相談等は下記窓口をご利用ください。

「苦情・相談窓口」

担当部署	経営企画部
電話番号	0470 22 8115 (内線222)
受付時間	午前9:00 ~ 午後5:00

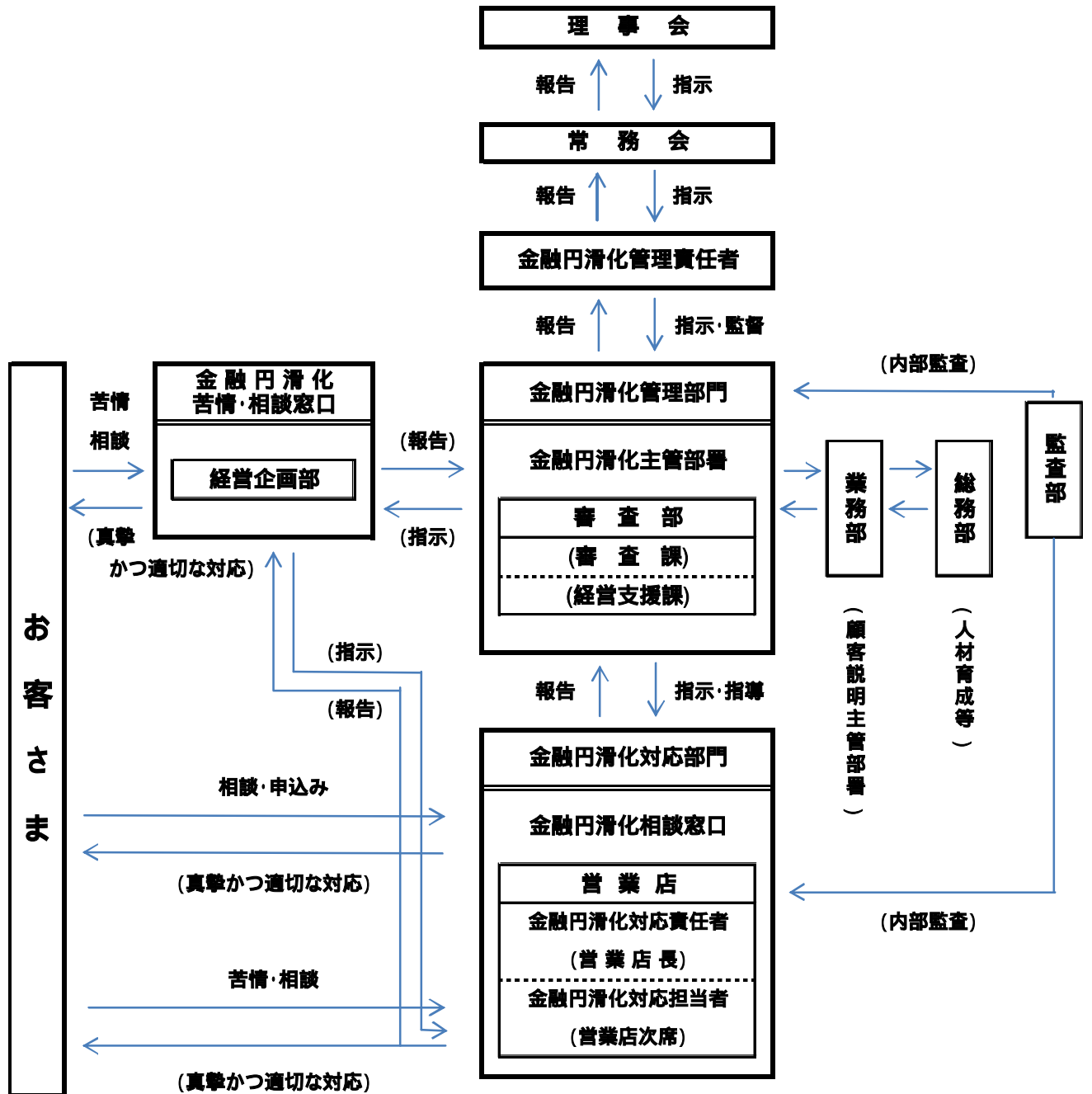
### 【当該措置に係る中小企業者に事業についての改善又は再生のための支援を行うための体制】 の概要

当金庫は、地域金融機関として、地域経済の発展に寄与することが社会的役割であり、お客さまである中小企業者に対して積極的に経営相談・支援を行い、「企業の存続」や「企業価値の維持・向上」を図ることが地域経済の発展に寄与するとの認識の下、お客さまへのきめ細やかな経営改善支援に努めてまいります。

1. 対応部門である営業店は、新規融資や貸付の条件の変更等の申込みがあった場合において、経営改善・再生についてのご相談や経営改善計画の策定等に関して支援の要請等があった場合には、お客さまの事業の実態を踏まえ改善・再生の見通し等を十分に勘案し、経営改善・再生支援に向け真摯に対応することとしております。
2. 当金庫は、本部審査部に経営支援課を設置し、経営支援課は、経営指導の方針・改善・再生策等について審査課及び営業店と協議・調整を図り、お客さまの経営改善・再生支援に向けコンサルティング機能の発揮に努めてまいりましたが、今後もより積極的な実施に努めてまいります。
3. お客さまの経営改善・再生支援に向け、必要に応じて、守秘義務等に留意しつつ中小企業再生支援協議会等外部専門機関を活用しております。
4. お客さまの経営改善・再生支援に向け、適切な支援が行われるよう事業価値を見極める能力(目利き力)を向上させるため、職員を目利き力向上に関する外部研修に積極的に参加させております。

以上

# 金融円滑化管理の体制



# 貸付の条件の変更等の実施状況

(2010年9月末現在)

2009年12月4日に施行された「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」の第4条および第5条に基づく貸付の条件の変更等の実施状況。

法第4条	(中小企業者から債務の弁済に係る負担の軽減の申込みがあった場合等における対応) 金融機関は、当該金融機関に対して事業資金の貸付けに係る債務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ものから当該債務の弁済に係る負担の軽減の申込みがあった場合には、当該中小企業者の事業についての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、当該貸付けの条件の変更、旧債の借換え、当該中小企業者の株式の取得であって当該債務を消滅させるためにするものその他の当該債務の弁済に係る負担の軽減に資する措置をとるよう努めるものとする。
法第5条	(住宅資金借入者からの債務の弁済に係る負担の軽減の申し込みがあった場合等における対応) 金融機関は、当該金融機関に対して住宅資金の貸付けに係る債務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ものから当該債務の弁済に係る負担の軽減の申込みがあった場合には、当該住宅資金借入者の財産及び収入の状況を勘案しつつ、できる限り、当該貸付けの条件の変更、旧債の借換えその他の当該債務の弁済に係る負担の軽減に資する措置をとるよう努めるものとする。

## 【中小企業者】

(単位：百万円)

	申 込 み		実 行		謝 絶		審 査 中		取 下 げ	
	件 数	金 額	件 数	金 額	件 数	金 額	件 数	金 額	件 数	金 額
貸付の条件の変更等の申し込みを受けた貸付債権	215	2,518	165	2,160	0	0	34	285	16	70
うち、信用保証協会等による債務の保証を受けていなかった貸付債権	76	1,597	61	1,384	0	0	7	174	8	38

## 【住宅資金借入者】

(単位：百万円)

	申 込 み		実 行		謝 絶		審 査 中		取 下 げ	
	件 数	金 額	件 数	金 額	件 数	金 額	件 数	金 額	件 数	金 額
貸付の条件の変更等の申し込みを受けた貸付債権	16	145	10	100	0	0	3	30	3	15

件数、金額は法施行日(2009年12月4日)から上記基準日現在までの累計です。