

1. 基本方針の概要

私ども中栄信用金庫は、これまでも、経営理念である『営業地区における企業・住民と共に生きる「共生」』をモットーに、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こそが、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あると位置づけ、地域社会への貢献のために地域密着型金融の推進に積極的に取り組んできたところですが、今般、融資部を担当する理事を「金融円滑化管理責任者」、営業部店長を「金融円滑化責任者」として任命し、営業部店に「融資ご返済相談窓口」を設置することにより、地域金融の円滑化への取り組みをさらに強化してまいります。

2. 貸出条件の変更等の状況を適切に把握する体制

- (1) 営業部店では、お客様からの口頭による申し出の段階から、貸出条件の変更等のご相談について真摯に対応し、進捗状況を含む対応状況等を所定の書式に記録するとともに、対応状況に関する記録を融資部およびコンプライアンス部に報告します。
- (2) 融資部およびコンプライアンス部は、営業部店の進捗状況を含む対応状況及び取組み実績を管理し、営業部店を指導、監督するとともに、全体の取組み状況を「金融円滑化管理責任者」に報告します。
- (3) 「金融円滑化管理責任者」は、定期的に又は必要に応じて経営陣に対応状況を報告し、経営陣の協議、検討により、以後の改善を図る体制とします。
- (4) 対応状況の記録は、営業部店と融資部およびコンプライアンス部において厳格に管理・保管します。

3. 苦情相談を適切に行うための体制

- (1) 営業部店に「苦情処理責任者」を配置し、お客様からの金融円滑化法に関する苦情・相談等の申し出に対応するとともに、その内容を所定の書式に記録のうえ、統括部署であるコンプライアンス部に報告いたします。
- (2) コンプライアンス部は、お客様からの金融円滑化法に関する苦情・相談等に直接対応するとともに、営業部店からの報告事案についても、真摯に受け止め、分析・検討をおこない「金融円滑化管理責任者」に報告のうえ業務改善に役立てていきます。
- (3) コンプライアンス部は、苦情・相談等の取組状況について、定期的に又は必要に応じて、コンプライアンス委員会ならびに役員会等に報告し、協議・検討のうえ当金庫全体で問題を共有し、以後の改善を図る体制といたします。
- (4) コンプライアンス委員会ならびに役員会等は、報告内容を検証し、必要に応じて、コンプライアンス部等に対して体制の見直し等を含め、指示する体制といたします。
- (5) 金融円滑化法に関する苦情・相談等の記録は、営業部店とコンプライアンス部および融資部において厳格に管理・保管いたします。

4. 貸出条件の変更等を行った後の、事業の改善又は
再生支援を適切に行うための体制

- (1) 営業部店の融資担当者は、お取引先中小企業者の事業の状況等について、貸出条件の変更や経営改善計画書策定のお手伝い等の経営改善支援を行います。
- (2) 営業推進部は、営業部店と連携し、お取引先中小企業者の経営状況を継続的に把握し、貸出条件の変更や経営改善計画書の策定のお手伝いや方法等の支援を行うとともに、お取引先中小企業者の経営に関する相談に対応するための職員の目利き能力の向上に努め、併せて営業部店を指導、支援することによりきめ細やかな対応ができるように努めます。

5. 貸付けの条件の変更等の実施状況について

〔債務者が中小企業者である場合〕

（単位：上段＝件、下段＝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
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権	件数	39	155				
	金額	545	3,457				
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	件数	14	50				
	金額	245	2,086				
うち、実行に係る貸付債権	件数	5	42				
	金額	50	1,564				
うち、信用保証協会が条件変更対応保証を応諾する旨の判断を示した貸付債権	件数	0	0				
	金額	0	0				
うち、謝絶に係る貸付債権	件数	0	0				
	金額	0	0				
うち、信用保証協会が条件変更対応保証を応諾する旨の判断を示した貸付債権	件数	0	0				
	金額	0	0				
うち、審査中の貸付債権	件数	9	8				
	金額	194	521				
うち、取下げに係る貸付債権	件数	0	0				
	金額	0	0				
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	件数	25	105				
	金額	300	1,371				
うち、実行に係る貸付債権	件数	16	85				
	金額	98	1,110				
うち、謝絶に係る貸付債権	件数	0	0				
	金額	0	0				
うち、信用保証協会等が債務の保証を応諾する旨の判断を示した貸付債権	件数	0	0				
	金額	0	0				
うち、審査中の貸付債権	件数	9	13				
	金額	202	169				
うち、取下げに係る貸付債権	件数	0	7				
	金額	0	91				

〔債務者が中小企業者であって、当該中小企業者に対し他の金融機関も貸付債権を有する場合〕（単位：上段＝件、下段＝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
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に係る債務者のうち他の金融機関に対しても法の施行日以後に貸付けの条件の変更等の申込みが行われたことを確認することができた者から、貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権	件数	8	19				
	金額	184	707				
うち、実行に係る貸付債権	件数	1	14				
	金額	28	610				
うち、信用保証協会が条件変更対応保証を応諾する旨の判断を示した貸付債権	件数	0	0				
	金額	0	0				
うち、謝絶に係る貸付債権	件数	0	0				
	金額	0	0				
うち、他の金融機関により法の施行日以後になされた貸付けの条件の変更等の実行を認識していた場合の貸付債権	件数	0	0				
	金額	0	0				
うち、審査中の貸付債権	件数	7	5				
	金額	155	97				
うち、取下げに係る貸付債権	件数	0	0				
	金額	0	0				

〔債務者が住宅資金借入者である場合〕

(単位：上段＝件、下段＝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
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権	件数	5	21				
	金額	101	354				
うち、実行に係る貸付債権	件数	0	15				
	金額	0	243				
うち、謝絶に係る貸付債権	件数	0	0				
	金額	0	0				
うち、審査中の貸付債権	件数	4	4				
	金額	76	48				
うち、取下げに係る貸付債権	件数	1	2				
	金額	24	63				