

①取組み方針

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信用金庫にとって、最も重要な社会的使命です。

私どもは、お客さま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。

②債務返済負担軽減等の実施に関する方針の概要

- (1) 中小企業および個人のお客様から返済負担軽減等の相談・申込みがあった場合にはこれまでと同様、お客様が抱えている問題を十分に把握したうえで、その解決に真摯に取り組めます。
- (2) 金融円滑化措置の態勢整備を図るため、「金融円滑化管理方針」及び「金融円滑化管理規程」を策定し、審査管理部担当理事を金融円滑化管理統括責任者として定め、かつ審査管理部長を金融円滑化管理責任者として定めて、お客様への適切な対応等に関する事項を統括・管理する体制としています。
- (3) 金融円滑化措置に適切に対応するため、平成21年12月15日から営業店に「金融円滑化相談窓口」を設置しています。
- (4) 他の金融機関や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。

③債務返済負担軽減等の対応状況を適切に把握する体制

- (1) 各営業店に「金融円滑化相談窓口」を設置し、営業店ではお客様からの返済負担軽減等の相談・申込みと同時に受付記録等を作成・保存し、金融円滑化管理責任者に報告する体制としています。

- (2) 金融円滑化管理統括責任者は、金融円滑化管理責任者からの報告を受け、必要に応じて理事会、常務会、監事等に対して金融円滑化管理の状況について報告する体制としています。

④債務返済負担軽減等の苦情相談を適切に行うための体制

- (1) 各営業店に設置している「金融円滑化相談窓口」で主担当者を配置し、苦情相談を受付ける体制としています。
- (2) 本部への電話等による苦情相談受付は、総務人事部「苦情相談窓口」0126-24-1165で一元管理する体制としています。
- (3) お客様からの債務返済負担軽減等に関するお問い合わせについては、地域支援室「電話相談窓口」0126-22-1171で受付ける体制としています。
- (4) 金融円滑化管理責任者は苦情相談対応等について必要に応じて営業店とヒアリングを行い、モニタリングを実施する体制としています。
- (5) 平成22年10月1日から金融ADR制度への対応として、「苦情処理措置」及び「紛争解決措置」を明記した「苦情等への対応規程」を制定して運用しています。

⑤債務返済負担軽減等を行った後の事業の改善又は再生のための支援を適切に行うための体制

- (1) 企業再生支援を担当する審査管理部において、従来より営業店と連携して、お取引先企業から経営改善計画書の提出を求め、その作成指導を通じて経営者と企業の実態把握、課題の抽出、改善策の検討を行い、計画策定後はその進捗管理と助言を行って経営改善を支援しております。
- (2) 経営相談・経営指導及び経営改善に向けた積極的な取組みの実効性を確保するため、お取引先企業の事業価値を見極める能力向上研修等の実施に努めてまいります。

■貸付条件の変更等の実施状況（新型コロナウイルス感染症の影響拡大を踏まえた事業者等の資金繰支援）

〔債務者が中小企業者である場合〕

(単位:件)

	令和2年3月末
貸付条件変更等の申込みを受けた貸付債権	8
うち、実行に係る貸付債権	4
うち、謝絶に係る貸付債権	0
うち、審査中の貸付債権	4
うち、取下げに係る貸付債権	0

〔債務者が住宅資金借入者である場合〕

(単位:件)

	令和2年3月末
貸付条件変更等の申込みを受けた貸付債権	1
うち、実行に係る貸付債権	1
うち、謝絶に係る貸付債権	0
うち、審査中の貸付債権	0
うち、取下げに係る貸付債権	0

経営者保証に関するガイドラインへの取組みについて

当金庫では、「経営者保証に関するガイドライン」の趣旨や内容を十分に踏まえ、お客様からお借入れや保証債務整理の相談を受けた際に真摯に対応するための態勢を整備しています。また、経営者保証の必要性については、お客様との丁寧な対話により、法人と経営者との関係性や財務状況等を把握し、同ガイドラインの記載内容を踏まえて十分に検討するなど、適切な対応に努めてまいります。

(単位:件)

	令和元年度
新規に無保証で融資した件数	286
新規融資件数	3,425
新規融資に占める経営者保証に依存しない融資の割合	8.35%
保証契約を解除した件数	17

※「保証債務整理」については、当金庫をメイン金融機関として成立に至った経営者保証に関するガイドラインに基づきお申し出はありませんでした。