

金融円滑化に向けた当金庫の取り組みについて

富山信用金庫

1. 地域金融円滑化のための基本方針の概要

富山信用金庫は、地域の中小企業および個人のお客様に必要な資金を安定的に供給し、地域経済の発展に寄与するため、以下の方針に基づき、地域金融の円滑化に全力を傾注して取り組んでまいります。

○取り組み方針

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富山信用金庫にとって、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。

○金融円滑化措置の円滑な実施に向けた態勢整備

当金庫は、上記取り組み方針を適切に実施するため、以下のとおり、必要な態勢整備を図っております。

- ・ 「金融円滑化管理方針」を制定し、実効性を確保するため「金融円滑化管理責任者」を選任
- ・ 理事会、常勤理事会及び金融円滑化管理責任者等の役割を定めた「金融円滑化管理規程」を策定
- ・ 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等については、全営業店に「ご返済相談窓口」を設置し対応
- ・ 相談専門店「B&Lコンサルティングスクエア」において、平日・土日曜日も「お客様相談窓口」を設置し対応
- ・ 貸付条件の変更等に関する苦情等については、窓口を本部コンプライアンス統括部に設置
- ・ 顧客の事業価値を適切に見極めるための能力向上のため、職員に対して研修等を実施

○他の金融機関等との緊密な連携

当金庫は、複数の金融機関から借入れを行っているお客さまから貸付条件の変更等の申し出があった場合など、他の金融機関や信用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。

2. 金融円滑化措置の状況を適切に把握するための体制について

当金庫では、借入れ条件の変更等の対応状況を適切に把握するための体制を整備しております。

(1) 金融円滑化管理責任者等

金融円滑化管理責任者及び金融円滑化管理部門である審査部は、関係業務部門及び営業店等に対し、金融円滑化の適切な実施を確保するための具体的な方策を指示し、これらの部門等における金融円滑化が適切に行われるよう管理します。また関係業務部門及び営業店等において適切な金融円滑化の実施を確保するため、定期的にまたは必要に応じて随時、金融円滑化関連情報を収集し、当該情報を適切に管理するとともに、その内容を分析します。

お客さまの窓口となる営業店においては、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、営業店長を顧客説明管理責任者、融資担当役員を顧客サポート管理責任者とし、お客さまに対する金融円滑化に関するご相談、経営相談や経営改善のお手伝い等適切なサポートを行います。

(2) 金融円滑化に関する実施状況の記録の保存と報告

営業店では、お客さまからの借入れ条件変更等の相談・申込みの内容、謝絶に至った場合の具体的な内容を適切に記録、保存します。営業店長は借入れ条件変更等の申込みの内容が漏れなく記録されているかを点検するとともに、これらの受付状況及び進捗状況等を定期的に金融円滑化管理部門に報告します。金融円滑化管理部門は定期的または必要に応じて金融円滑化管理責任者に対して報告します。金融円滑化管理責任者は、これら記録を取りまとめ、定期的にまたは随時、理事会、常勤理事会及び監事会等へ報告を行う体制とします。

3. お借入れ条件の変更等に係る苦情相談を適切に行なうための体制について

- ・ お借入れ条件の変更等に係る苦情相談は、全営業店や相談専門店「とみしんB&Lコンサルティングスクエア」での対応のほか、本部においては、コンプライアンス統括部に「貸付条件変更等に関する苦情等相談窓口」を設置し、お客さまからの苦情相談に対応しております。
- ・ 営業店等で受け付けた苦情相談に関しては、責任者が迅速・誠実に対応し、受付

- ・ 本部担当部署の助言が必要とされるものについては実態把握を早急に進め、場合によっては関係部署と協議のうえ対応を図ります。
- ・ コンプライアンス統括部は、苦情等の発生原因・傾向等を分析し、必要に応じコンプライアンス委員会を開催するとともに常勤理事会へ報告します。また各月の苦情等については、コンプライアンス委員会において詳細検討の上、概要・発生原因・対応策・結果などを取りまとめ、常勤理事会へ報告し、再発防止策として全部店に対しフィードバックします。

4. お借り入れ条件変更後の改善又は再生のための支援を適切に行なうための体制について

(1) 営業店の体制

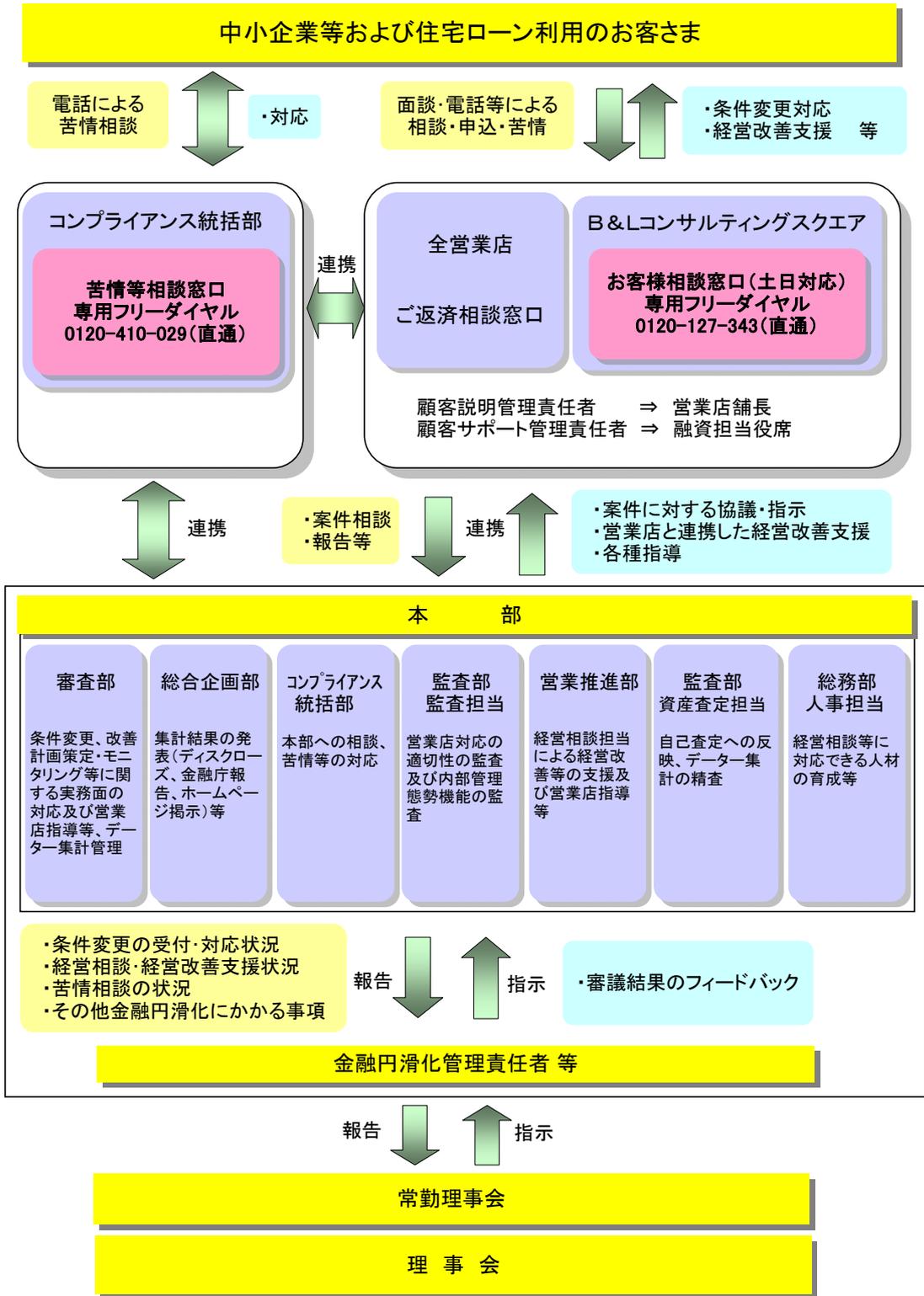
営業店においては、中小企業のお客さまとのリレーションを通じ、財務内容の改善のみならず、経営全般に関して支援、助言ができる役職員の能力向上に努め、お客さまのニーズに応えることができる体制を強化しています。また、経営改善計画書の策定に関し要請があったお客様に対しては、策定の支援をしています。経営改善計画書を策定した先に対して、営業店では定期的に当該企業を訪問し、経営改善計画の進捗状況を確認・検証し、経営改善計画の見直し等を助言・支援する等、コンサルティング機能の発揮と、きめ細かな対応を行っています。

(2) 本部の体制

本部においては、平成22年1月に相談特化型店舗「とみしんB&Lコンサルティングスクエア」を開設し、コンサルティング機能の充実を図ったほか、営業推進部経営相談担当による経営相談、経営指導および経営改善に向けた取り組みに関するきめ細かな支援を行なっています。また、経営情報・ビジネスマッチング情報等の提供、全国規模の商談会への出展支援や経営セミナーの開催等の活動を目的とした「とみしんサクセスクラブ」に加え、全国規模の産学官連携組織「コラボ産学官」富山支部が、経営支援セミナーの開催、会員企業と教育研究機関等との橋渡し等の活動をしています。

人材育成の面では、お客様の事業価値を適切に見極めるための能力向上のため、職員に対して研修等を実施しています。

金融円滑化のための体制図



5. 貸付の条件の変更等の実施状況について

①債務者が中小企業者である場合

○貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額

(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	平成24年 12月末	平成25年 3月末	平成25年 6月末	平成25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	2,090	9,671	15,635	20,453	24,807	30,986	36,362	41,284	46,141	51,630	56,371	59,939	64,569	69,384	69,450	69,450
うち、実行に係る貸付債権の額	1,689	8,713	14,371	19,526	23,820	29,180	35,192	39,775	44,801	49,483	54,643	58,363	62,899	66,965	68,034	68,034
うち、謝絶に係る貸付債権の額	-	15	248	252	285	303	548	584	591	663	663	745	749	895	940	940
うち、審査中の貸付債権の額	400	902	839	489	419	1,138	256	559	380	1,114	694	358	444	1,048	-	-
うち、取下げに係る貸付債権の額	-	40	176	185	282	365	365	365	369	369	369	472	475	475	475	475

○貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数

(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	平成24年 12月末	平成25年 3月末	平成25年 6月末	平成25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	249	1,098	1,877	2,614	3,291	4,052	4,810	5,577	6,251	6,903	7,512	8,085	8,684	9,247	9,254	9,254
うち、実行に係る貸付債権の数	205	1,012	1,769	2,493	3,184	3,909	4,675	5,387	6,122	6,709	7,346	7,900	8,505	9,032	9,104	9,104
うち、謝絶に係る貸付債権の数	-	7	31	33	37	45	57	63	66	74	74	82	85	99	105	105
うち、審査中の貸付債権の数	44	72	59	67	48	68	48	97	32	89	59	59	49	71	-	-
うち、取下げに係る貸付債権の数	-	7	18	21	22	30	30	30	31	31	33	44	45	45	45	45

②債務者が住宅資金借入者である場合

○貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額

(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	平成24年 12月末	平成25年 3月末	平成25年 6月末	平成25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	29	200	321	424	538	610	753	920	993	995	1,095	1,116	1,161	1,188	1,188	1,188
うち、実行に係る貸付債権の額	-	140	222	296	373	418	497	662	745	773	844	873	939	957	966	966
うち、謝絶に係る貸付債権の額	-	-	23	42	72	87	141	165	165	165	165	165	165	165	165	165
うち、審査中の貸付債権の額	29	50	18	29	36	48	58	35	25	-	28	20	-	8	-	-
うち、取下げに係る貸付債権の額	-	9	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56

○貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数

(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	平成24年 12月末	平成25年 3月末	平成25年 6月末	平成25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	4	18	30	44	54	60	72	79	84	85	92	93	102	106	106	106
うち、実行に係る貸付債権の数	-	11	21	31	38	42	51	58	64	66	71	73	83	86	87	87
うち、謝絶に係る貸付債権の数	-	-	2	3	7	8	12	13	13	13	13	13	13	13	13	13
うち、審査中の貸付債権の数	4	5	1	4	3	4	3	2	1	-	2	1	-	1	-	-
うち、取下げに係る貸付債権の数	-	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

※ 実施状況につきましては、平成23年2月14日付上市信用金庫との合併に伴い、平成21年12月末（法施行当初）より両金庫合算にて記載しております