

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
第7条第1項に規定する説明書類

第1 第6条第1項第1号に規定する法第4条及び第5条の規定に基づく措置の実施に関する方針の概要

当組合は、地域に根差し、地域に開かれた、積極的な地域貢献への取組みを行うことが、協同組織金融機関としての最も重要な社会的役割の一つと認識し、以下の方針に基づき、地域金融の円滑化に積極的に取組みます。

1. 基本姿勢

- (1) お客様からの新規融資や貸付条件の変更等のご相談・お申込に対しては、お客様のご事情をきめ細かく把握したうえで、真摯に対応します。
- (2) 中小企業のお客様からの新規融資や貸付条件の変更等のご相談・お申込に対しては、中小企業の特長や事業の状況、事業についての改善もしくは再生の可能性等を勘案しつつ、適切な審査を行います。また、貸付条件の変更等を行った後の新規融資のお申込についても、適切な審査を行います。
- (3) 住宅資金をご利用いただいているお客様からの貸付条件の変更等のご相談・お申込に対しては、将来にわたる無理のない返済に向けて、適切な審査を行います。

2. 顧客保護・説明態勢

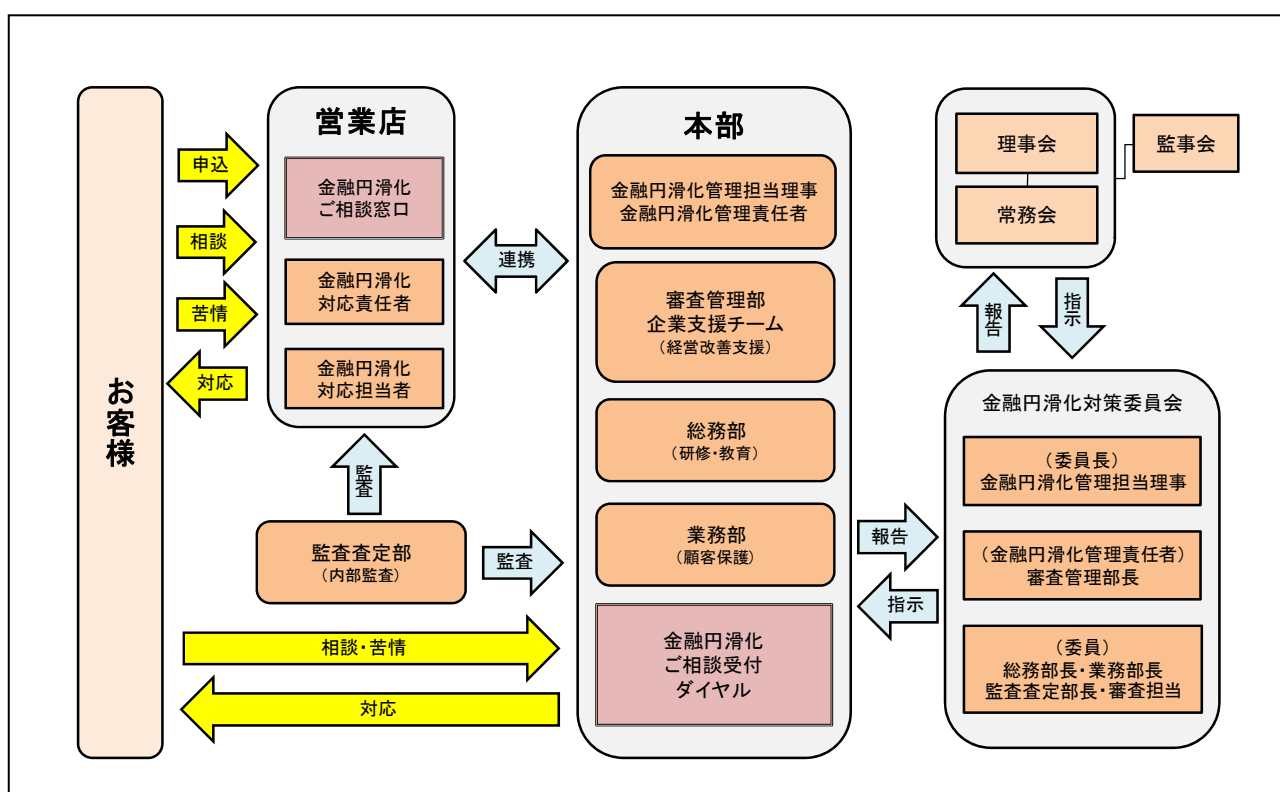
- (1) 中小企業のお客様との貸付条件の変更等の協議にあたっては、経営改善に向け真摯に対応するとともに、経営改善に向けた取組みを積極的に支援します。
- (2) 中小企業のお客様の技術力・成長性や、事業そのものの採算性・将来性を適切に見極めるため、職員に対する研修・指導を行います。
- (3) お客様からの新規融資や貸付条件の変更等のご相談・お申込に対しては、お客様から理解と納得を得られるような十分な説明を行います。また、ご相談・お申込を謝絶する場合には、できる限り具体的に、かつ、丁寧な説明を行います。
- (4) お客様からの新規融資や貸付条件の変更等に関するお問い合わせ、ご相談、苦情、ご要望等に対しては、組織全体で真摯に受け止め、誠実な対応を行います。

3. 他の金融機関等との連携

- (1) お客様からの貸付条件の変更等のご相談・お申込に対しては、他の金融機関や信用保証協会、住宅金融支援機構等との適切な連携を図ります。
- (2) 中小企業のお客様からの貸付条件の変更等のご相談・お申込に対しては、中小企業再生支援協議会等の関係機関との適切な連携を図ります。

4. 体制整備

- (1) 理事会で定めた方針を全役職員に周知徹底し、組織をあげて金融円滑化に取り組みます。
- (2) 審査管理部の担当理事を「金融円滑化管理担当理事」、審査管理部長を「金融円滑化管理責任者」とし、金融円滑化管理全般を統括します。
- (3) 関連部長等で構成する「金融円滑化対策委員会」を設置し、金融円滑化管理にかかわる情報を集約するとともに、金融円滑化に向けた具体的な取組みを検討します。
- (4) 本部に「金融円滑化ご相談受付ダイヤル」、全営業店に「金融円滑化ご相談窓口」をそれぞれ設置し、お客様からの新規融資や貸付条件の変更等に関するお問い合わせ、ご相談、苦情、ご要望等に適切に対応します。
- (5) 営業店には、店舗長を「金融円滑化対応責任者」として、融資担当役席を「金融円滑化対応担当者」として配置し、お客様からの具体的なご相談や苦情等に迅速に対応します。
- (6) 審査管理部において、貸付条件の変更等にかかわる情報を集約し、営業店における対応状況を把握するとともに、関連部署において情報の共有化に努めます。また、その内容等をもれなく記録・保存します。
- (7) 体制整備の推進状況・問題点について、お客様の利益が著しく阻害される恐れがある事案等が発生した場合には、速やかに常務会に報告し、問題の解決と再発防止に努めます。



第2 第6条第1項第2号に規定する法第4条及び第5条の規定に基づく措置の状況を適切に把握するための体制の概要

1. 本部の組織体制

審査管理部の担当役員を「金融円滑化管理担当理事」として、審査管理部長を「金融円滑化管理責任者」として、金融円滑化管理全般を統括しています。

また、関連部長等で構成する「金融円滑化対策委員会」を設置し、金融円滑化管理にかかわる情報を集約するとともに、金融円滑化に向けた具体的な取組みを検討しています。

2. 相談・申込みの受付体制

全営業店に「金融円滑化ご相談窓口」を設置し、お客様からの相談・申込みに対応しています。また、店舗長を「金融円滑化対応責任者」として、融資担当役席を「金融円滑化対応担当者」として配置しています。なお、平日は20時まで窓口相談時間の延長を実施しています（予約制）。

3. 相談・申込みの管理体制

営業店においては、お客様からの相談・申込みを受け付けた都度、申込内容を書面で記録するとともに、その進捗管理を徹底しお客様への迅速な対応を行うよう管理しています。

審査管理部では、月次で全営業店の実施状況の取りまとめを行い、受付日から相当期間が経過しても審査中となっている事案について個々に進捗状況の確認を行い、必要に応じ以後の対応を指示しています。

4. 謝絶・取下げに対する管理

審査管理部では、条件変更等の相談・申込みに対して適切な対応を行う態勢を確保し、適切な貸付条件・顧客説明が行われるよう営業店の指導を行っています。

謝絶・取下げが発生した場合には、発生の都度、審査管理部への報告を求めています。審査管理部では、対応の経過や謝絶理由、取下げ経緯等に不適切な点がないかを検証し、必要に応じて営業店の指導を行っています。

5. 記録の保存

営業店においては、書面の作成及びデータの入力により実施状況を記録、保存しています。

審査管理部では、月次で取りまとめた全営業店の実施状況データとともに謝絶・取下げの記録を保存し、実施状況の記録を管理しています。

6. 役員への報告

審査管理部において、中小企業金融円滑化法施行以後、実施状況と謝絶・取下げ事案の内容等について常務会への報告を行っています。

7. 研修に対する管理

営業店の金融円滑化対応責任者及び対応担当者等を対象とした会議・研修を実施しています。今後についても、諸研修会を通じ適切な金融円滑化管理の実施に向けた職員の指導・研修を行ってまいります。

第3 第6条第1項第3号に規定する法第4条及び第5条の規定に基づく措置に係る苦情相談を適切に行うための体制の概要

1. 営業店の体制

全営業店に配置している金融円滑化対応責任者により対応する体制としています。受け付けた苦情等については、書面にて審査管理部へ報告する体制をとっています。

2. 本部の体制

平成21年12月25日に専用フリーダイヤル「金融円滑化ご相談受付ダイヤル」を設置し、本部で直接苦情相談を受け付ける体制をとっています。

金融円滑化ご相談受付ダイヤル：0120-417-125
(受付時間：平日の午前9時から午後5時まで)

第4 第6条第1項第4号に規定する法第4条の規定に基づく措置をとった後において、当該措置に係る中小企業者の事業についての改善又は再生のための支援を適切に行うための体制

当組合では、ライフサイクルに応じたお取引先企業の支援強化として、当組合に在籍する11名の中小企業診断士の職員などで構成する企業支援チームが中心となって、経営改善計画の策定支援や経営改善策の提案、各種情報提供などを行っています。

審査管理部と各営業店が連携し、条件変更等を行った中小企業者のお客様の経営改善計画の進捗状況を継続的に把握・検証し、経営改善計画の見直しの支援及び経営相談・指導等によるコンサルティング機能の発揮に取り組んでいます。

第5 法第4条に基づく措置の実施状況（別表1及び別表2）

（別表1）貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額
〔債務者が中小企業者である場合〕

（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
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額	2,525	11,070	21,530	30,222	39,453	47,486	57,344	64,782				
うち、実行に係る貸付債権の額	2,283	9,859	19,545	29,264	38,298	45,867	55,876	63,271				
うち、謝絶に係る貸付債権の額	0	44	220	360	439	492	706	856				
うち、審査中の貸付債権の額	241	1,076	1,584	415	490	882	483	376				
うち、取下げに係る貸付債権の額	0	89	179	181	224	244	278	278				
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のうち実行に係る貸付債権の額	141	887	1,776	2,824	3,970	5,110	5,740	6,583				
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のうち謝絶に係る貸付債権の額	0	14	67	134	150	171	238	323				

（別表2）貸付けの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
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数	492	1,960	3,449	4,878	6,358	7,774	9,199	10,616				
うち、実行に係る貸付債権の数	468	1,849	3,317	4,774	6,235	7,647	9,047	10,458				
うち、謝絶に係る貸付債権の数	0	7	31	42	50	56	67	77				
うち、審査中の貸付債権の数	24	91	76	36	41	35	44	40				
うち、取下げに係る貸付債権の数	0	13	25	26	32	36	41	41				
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のうち実行に係る貸付債権の数	19	102	212	333	472	595	681	788				
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のうち謝絶に係る貸付債権の数	0	2	10	15	21	25	32	41				

第6 法第5条に基づく措置の実施状況（別表5及び別表6）

（別表5）貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額
〔債務者が住宅資金借入者である場合〕

（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
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額	102	419	580	777	964	1,141	1,237	1,290				
うち、実行に係る貸付債権の額	0	195	326	451	593	726	812	845				
うち、謝絶に係る貸付債権の額	0	62	118	152	166	204	266	281				
うち、審査中の貸付債権の額	95	84	60	80	82	72	21	26				
うち、取下げに係る貸付債権の額	6	76	76	93	122	136	136	136				

（別表6）貸付けの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〕

（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
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数	11	44	65	83	102	124	135	143				
うち、実行に係る貸付債権の数	0	19	37	52	66	83	92	97				
うち、謝絶に係る貸付債権の数	0	6	11	16	17	23	28	30				
うち、審査中の貸付債権の数	10	12	10	7	9	6	3	4				
うち、取下げに係る貸付債権の数	1	7	7	8	10	12	12	12				

以上