

金融円滑化管理方針の概要

当組合は、お客さま一人ひとりの顔が見える対話を一番大切に、最も身近な頼れる相談相手として、お客さまの悩みを一緒に考え問題の解決に努めていくため、金融円滑化管理方針を定め、以下の管理態勢で全役職員が対応しております。

1. 理事、理事会の役割・責任

- ①金融円滑化管理態勢の整備・確立
- ②金融円滑化管理方針及び金融円滑化管理規程の策定
- ③金融円滑化管理に関する重要事項の審議

2. 金融円滑化統括部（融資部）の役割・責任

- ①金融円滑化管理に関する事項を一元的に管理・統括
- ②情報の収集及び問題点の把握・検証
- ③進捗状況等の統括管理
- ④申込み・相談・苦情への速やかな対応
- ⑤金融円滑化管理の状況に関する説明書類及び報告書類の作成、保存・管理
- ⑥金融円滑化管理に係る研修会の実施

3. 金融円滑化管理責任者の役割・責任

- ①金融円滑化管理態勢の推進等
- ②金融円滑化管理規程、金融円滑化管理マニュアルの策定・見直し等の立案
- ③金融円滑化管理に係る規程等の職員への周知
- ④金融円滑化管理態勢上の問題点に対する担当理事への報告
- ⑤金融円滑化管理の状況に関する説明書類及び報告書類の管理

4. 金融円滑化管理担当者の役割・責任

- ①所属部店における金融円滑化管理態勢の推進等の管理
- ②関係部店との連携
- ③金融円滑化管理態勢上の問題点の把握及び金融円滑化統括部への報告

5. 金融円滑化に関する相談等窓口の設置

- ①相談等の内容の記録・報告

6. 中小企業等金融円滑化法に基づく開示及び当局への報告

- ①中小企業等金融円滑化法に基づき、貸付条件等の実施状況を定期的の開示・報告

7. 金融円滑化管理の実施

- ①中小企業者に対する信用供与についての柔軟な対応
- ②中小企業者や住宅資金借入者からの債務に係る条件変更についての柔軟な対応
- ③他の金融機関等との緊密な連携
- ④取引先企業に対する経営相談・経営指導及び経営改善に向けた取組みへの支援
- ⑤取引先からの条件変更等に関する申込みに対する進捗状況の把握及び条件変更等を行った顧客の経営状況に関する期中管理
- ⑥申込み・相談の対応に際して、顧客との取引関係や顧客の理解、経験、資産の状況等に応じた適切かつ丁寧な説明

貸付条件の変更等の申込みに対する方針

I. 中小企業者の既往の債務に係る貸付条件の変更等申込み・相談に対する対応について

当組合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のお客様が、業績不振による倒産・廃業、受注減少や売上減少による減収など、不安定な経済情勢の影響（状況）等によりご返済が困難となった場合には、当組合の本店、各営業店の「ご返済等に関するご相談受付窓口」等において、貸付条件の変更等のお申込み・ご相談に応じます。

II. 既往の住宅ローン取引に係る貸付条件の変更等の申込み・相談に対する対応について

当組合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のお客様が、勤務先の倒産による解雇、リストラによる転職・退職・出向による減収、業績悪化などによる給与・ボーナスの減収、超過勤務減少による減収など、勤務先等の事情により返済が困難となった場合には、当組合の本店、各営業店の「ご返済等に関するご相談受付窓口」等において、貸付条件の変更等のお申込み・ご相談に応じます。

III. 貸付条件の変更等の申込み・相談に対する対応状況を把握等するための態勢整備について

- (1) 当組合は、お客様からの貸付条件の変更等に関するお申込み・ご相談に対し、お客様の実態を十分に踏まえ、迅速な検討・回答に努めるため、融資部に貸付条件の変更等に係る情報を集約し、貸付条件の変更等の適否を審査するとともに、その内容を記録、保存等いたします。
- (2) 融資部において、お客様からの貸付条件の変更等のお申込み・ご相談に対する対応状況の把握等を行います。また、関係各部署において、貸付条件の変更等の申込み・相談に係る情報の共有化に努めてまいります。
- (3) 融資部において、貸付条件の変更等をしたお客さまの進捗状況や貸付条件の変更等を行った後、経営改善努力を行っているお客様に対して、継続的なモニタリングや経営相談・経営指導及び経営改善支援に努めてまいります。
- (4) 上記（1）～（3）の態勢整備の推進状況・問題点について、お客様の利害が著しく阻害されるおそれがある事案等については、速やかに理事会に報告し、問題の解決、再発防止に努めてまいります。

IV. 他金融機関等との緊密な連携関係の構築について

当組合は、他の金融機関から借入を行っているお客さまから貸付条件の変更等について、お申込み・ご相談があった場合には、お客様のご要望に基づき、情報共有の同意をいただいた上で守秘義務に留意しつつ、該当する他金融機関、政府関係金融機関（日本政策金融公庫、商工組合中央金庫）、信用保証協会、住宅支援機構、企業再生支援機構、事業再生ADR、中小企業再生支援協議会等間で相互に貸付条件の変更等に係る情報の確認を行うなど、緊密な連携関係に努めてまいります。

V. お客様への説明態勢の充実について

当組合は、お客様からの貸付条件の変更等に関するお申込み・ご相談に対し、迅速かつ誠実な対応に努めるとともに、その対応に際しては、お客様とのこれまでの取引関係やお客様の理解、経験、資産、収入の状況等に応じた適切かつ丁寧な説明に努めてまいります。

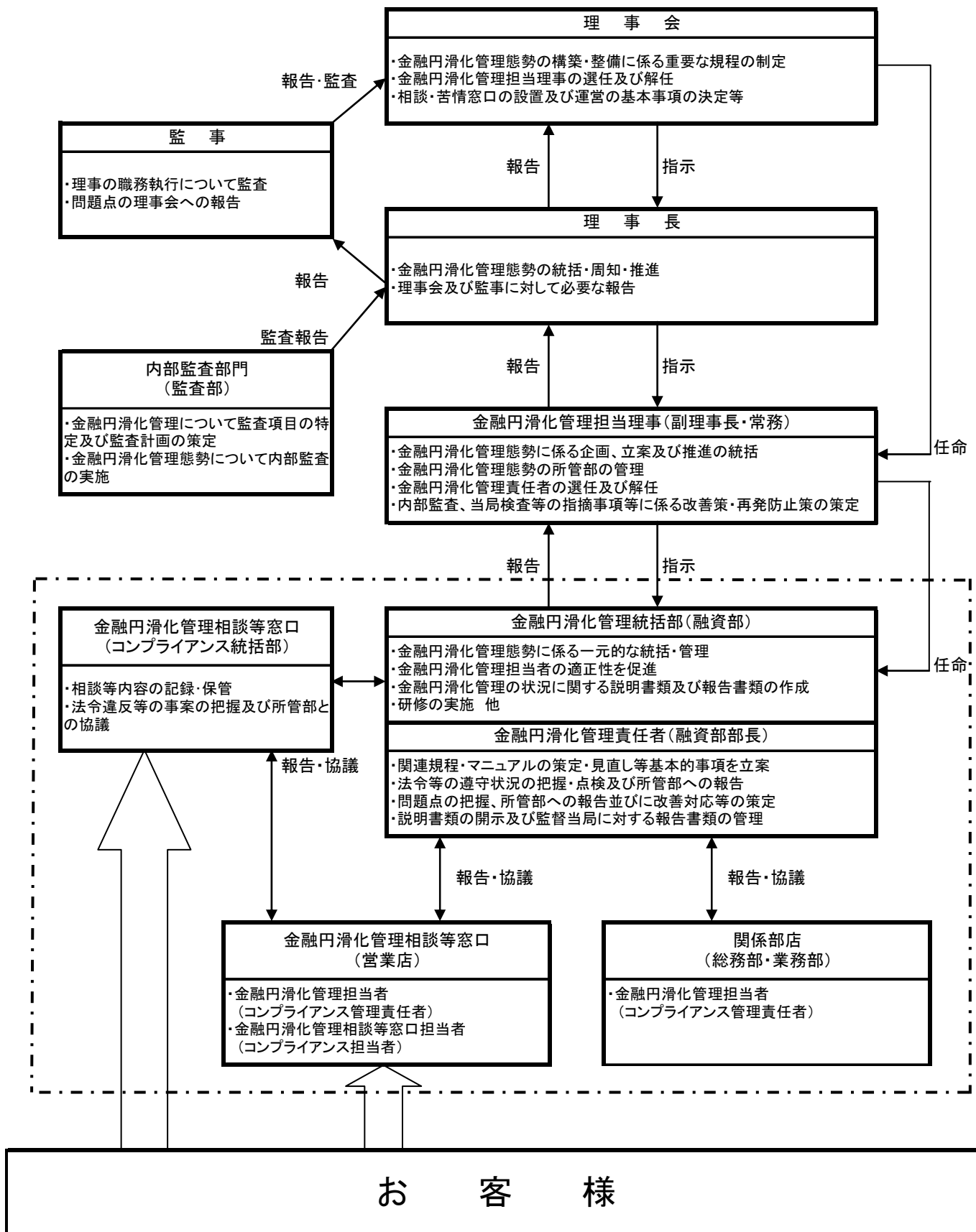
また、お客様のライフサイクルにあわせた各種金融サービス情報の提供に努めてまいります。

VI. 貸付条件の変更等の実施状況の公表について

当組合は、中小企業等金融円滑化法に基づき、貸付条件の変更等の申込み、実行等の実施状況（累積件数・累積金額）を定期的に開示します。

金融円滑化管理に係る体制

金融円滑化管理態勢に係る組織体制図



貸付けの条件の変更等の申込みに対する対応状況を適切に把握するための体制の概要

1. 相談・申込み受付体制の整備

金融円滑化に関する相談等窓口の設置

お客様からの相談・申込みに対応するため、本部（コンプライアンス統括部）、各営業店に「金融円滑化管理相談等窓口」を設置しております。

- ①業績不振による倒産・廃業、受注減少や売上減少による減収など、不安定な経済情勢の影響（状況）等によりご返済が困難となった中小企業者のお客さま。
- ②勤務先の倒産による解雇、リストラによる転職・退職・出向による減収、業績悪化などによる給与・ボーナスの減収、超過勤務減少による減収など、勤務先等の事情により返済が困難となった住宅資金借入者のお客さま。

2. 貸付の条件の変更等に係る管理体制の整備

(1) 金融円滑化管理責任者等の配置

貸付の条件の変更等の申込みに対する対応状況を適切に把握・管理するため、本部関係部署及び各営業店に金融円滑化管理の責任者及び管理者を配置しております。

区分	担当理事・責任者・担当者	役割
本部	金融円滑化担当理事	<ul style="list-style-type: none"> ・態勢の整備・確立 ・企画立案及び推進の統括 ・金融円滑化管理態勢の所管部の管理 ・金融円滑化管理責任者の適正な配置 ・理事会等への報告
	金融円滑化管理統括部 (融資部)	<ul style="list-style-type: none"> ・金融円滑化管理に関する事項を一元的に管理・統括 ・理事会の議決及び担当理事の決定の実施に係る管理 ・金融円滑化管理相談等窓口の顧客への周知 ・情報の収集及び問題点の把握・検証 ・金融円滑化管理に係る研修の実施 ・関係部店の金融円滑化管理担当者との連携及び支援 ・状況に関する説明書類及び報告書類の作成、保存・管理 ・申込み、相談・苦情への速やかな対応
	金融円滑化管理責任者 (融資部長)	<ul style="list-style-type: none"> ・規程、マニュアルの策定・見直し等に関する立案 ・法令等遵守状況の把握及び関係部署への報告 ・情報の集約及び問題点の把握、検証 ・金融円滑化担当理事への報告 ・説明書類の開示及び報告書類の管理
	金融円滑化管理担当者 (関連部署のコンプライアンス管理責任者)	<ul style="list-style-type: none"> ・所管業務における金融円滑化の進捗状況等の管理 ・関係部店との連携 ・他金融機関等との連携
各営業店	金融円滑化管理担当者 (各部店のコンプライアンス管理責任者)	<ul style="list-style-type: none"> ・自店における金融円滑化の進捗状況等の管理 ・関係部署・各営業店との連携 ・他金融機関等との連携 ・経営改善計画の策定支援

(2) 相談・申込みに対する管理

- ①本部及び各営業店の担当者は、お客さまからお伺いした相談及び希望される貸付けの条件の変更等の内容、申込みに至る経緯、他金融機関を含めた借入状況等を記録しております。
また、金融円滑化管理担当者及び金融円滑化管理統括部は、その記録の内容に不備がないか確認しております。
- ②本部及び各営業店の金融円滑化管理担当者は、貸付けの条件の変更等に関する相談・申込みに対し、迅速な検討・回答を行うため、金融円滑化管理統括部に貸付けの条件の変更等に係る情報を報告しております。
- ③金融円滑化管理統括部は、貸付けの条件の変更等の相談・申込みに対する対応・進捗状況等を一元的に把握・管理しております。
また、関係各部署において、貸付けの条件の変更等の相談・申込みに係る情報を共有化しております。
- ④本部及び各営業店の担当者は、貸付けの条件の変更等に関する相談・申込みに対し、誠実に対応するため、お客さまとのこれまでの取引関係やお客さまの理解、経験、資産の状況等に応じて、適切かつ丁寧に説明しております。
- ⑤受付けた申込みの進捗状況が著しく長期化している等による問題の発生又は発生するおそれがある場合には、金融円滑化管理担当者が直ちに調査を行い、原因を確認しております。
また、金融円滑化管理統括部は再発防止策等を検討・策定し、本部及び各営業店の金融円滑化管理担当者を通じて、対応・改善の監督・指導を行っております。
- ⑥本部及び各営業店の担当者は、中小企業者のお客さまが条件変更対応保証制度の利用を希望する場合には、事業の改善又は再生の可能性を説明する文書を作成し、信用保証協会に交付しております。
- ⑦本部及び各営業店の担当者は、中小企業者のお客さまに対し、経営再建計画の策定支援及び見直しの相談を行っております。

(3) 審査中、取下げ、謝絶、実行に対する管理

- ①貸付けの条件の変更等に関する申込み及び審査において、お客さまの実情にそぐわない担保・保証の要求、貸付けの条件の提示、金利の引上げ等を行っていないか金融円滑化管理担当者が確認しております。
- ②金融円滑化管理統括部は、貸付けの条件の変更等に関する申込みの審査において、迅速な回答が困難になった場合には、速やかに金融円滑化管理担当者に報告し、その理由をお客さまに説明しております。
- ③お客さまが貸付けの条件の変更等の申込みを取下げの場合には、その意思を確認させていただいております。
また、取下げ案件については、金融円滑化管理担当者が確認の上、金融円滑化管理統括部に報告しております。
- ④貸付けの条件の変更等の申込みを謝絶する場合には、これまでの取引関係やお客さまの知識及び経験等を踏まえ、謝絶に至った理由をできる限り速やかに、かつ丁寧に説明しております。
また、謝絶に至った理由及びその説明時の状況を可能な限り具体的に記録しております。
- ⑤貸付けの条件の変更等の申込みを実行する場合には、その審査結果をお客さまへ伝え、速やかに所定の手続きを行っております。

⑥金融円滑化管理統括部は、貸付けの条件の変更等の申込みに係る審査中、取下げ、謝絶、実行の事項について、それぞれの貸付けの債権額及び件数の集計・管理を行っております。

(4) 記録の保存、役員等への報告、研修に対する管理

①貸出条件の変更等の相談・申込みに係る記録の書類は、各営業店及び融資部が適切に管理、保存しております。

②金融円滑化管理の状況に関する説明書類の開示及び監督当局に対する報告書類は、金融円滑化管理統括部が適正に作成及び管理しております。

③金融円滑化管理担当理事及び責任者は、関係部署及び各営業店において、貸付けの条件の変更等の相談・申込みに適切に対応するため、金融円滑化管理統括部からの対応状況・問題点に関する報告を取りまとめ、定期的又は必要に応じて随時、理事会等に報告しております。

ただし、経営に重大な影響を与えるおそれがある場合又は、顧客の利益が著しく阻害されるおそれがある場合には、速やかに理事会等に報告しております。

④理事会等は、貸付けの条件の変更等の相談・申込みの対応状況・問題点に関する報告を分析・評価のうえ、必要に応じて、金融円滑化管理担当理事及び責任者に改善策を指示し、その対応・改善状況を継続的に検証しております。

⑤金融円滑化管理統括部は、貸付けの条件の変更等の申込みに対する適切な対応を監督・指導するため、定期的又は必要に応じて随時、金融円滑化管理に関する研修を直接又は金融円滑化管理担当者を通じて、役職員に実施し周知徹底を行っております。

(5) 他金融機関等との連携に対する管理

①他の金融機関から借入れを行っているお客さまから貸付けの条件の変更等の申込みがあった場合には、各営業店が守秘義務に留意し、お客さまの同意された範囲内で、個別の申込み案件毎に、当該金融機関等間で相互に貸付けの条件の変更等に係る情報の確認を適正に行っております。

②貸付けの条件の変更等の申込みを受けた他の金融機関から当該申込みを行ったお客さまの貸付けの条件の変更等に係る情報について照会を受けた場合には、各営業店が守秘義務に留意し、お客さまの同意された範囲内で、個別の申込み案件に係る事項に限り、これに応じております。

③貸付けの条件の変更等に係る他金融機関との情報の確認内容の記録書類については、お客さまとのトラブルを回避するため、各営業店が適切に管理・保存しております。

苦情相談を適切に行うための体制の概要

貸付けの条件の変更等に関する苦情相談に対して誠実かつ適切に対応するため、当組合の本部、各営業店に「金融円滑化管理相談等窓口」を設置しております。

区分	責任者・担当者	役割
本部	関係部署長	<ul style="list-style-type: none"> 「相談・苦情等処理記録簿（顧客等用）」記載事項の点検 金融円滑化管理統括部への報告 お客さまの利益を著しく害するおそれがある場合、又は法令等に違反するおそれがある事案に対する関係部署・各営業店との協議 再発防止策等の周知、指導
	関係部署職員	<ul style="list-style-type: none"> 申込みに係る苦情相談の対応（内容の記録） 関係部署長への報告
各営業店	営業店長	<ul style="list-style-type: none"> 「相談・苦情等処理記録簿（顧客等用）」記載事項の点検 金融円滑化管理統括部への報告 お客さまの利益を著しく害するおそれがある場合、又は法令等に違反するおそれがある事案に対する関係部署との協議 再発防止策等の周知、指導
	営業店職員	<ul style="list-style-type: none"> 申込みに係る苦情相談の対応（内容の記録） 営業店長への報告

- ①お客さまからの苦情相談をお受けするため、当組合の本部・各営業店の「金融円滑化管理相談等窓口」を設置しております。
- ②本部及び各営業店の担当者は、貸付けの条件の変更等に係る苦情相談を受けた場合には、金融円滑化に関する「相談・苦情等処理記録簿（顧客等用）」に苦情相談の内容を記録しております。
- ③関係部署長及び各営業店長は、金融円滑化に関する「相談・苦情等処理記録簿（顧客等用）」を、コンプライアンス統括部を経て、金融円滑化管理統括部に報告しております。
- ④金融円滑化に関する「相談・苦情等処理記録簿（顧客等用）」は、コンプライアンス統括部及び各営業店において、適切に管理・保存しております。
- ⑤金融円滑化管理担当理事及び責任者は、苦情相談を誠実かつ適切に解決するため、金融円滑化管理統括部からの対応状況及び再発防止策等に関する報告を取りまとめ、定期的又は必要に応じて随時、常任理事会等に報告しております。
ただし、お客さまの利益を著しく害するおそれがある場合、又は法令等に違反するおそれがある事案については、コンプライアンス委員会に付議し対応改善策を協議し、その結果を常任理事会に速やかに報告しております。
- ⑥理事会は、貸付けの条件の変更等に係る苦情相談の対応状況及び再発防止策等に関する報告を分析・評価のうえ、必要に応じて金融円滑化管理担当理事及び責任者に体制の見直し等を指示し、その対応・改善状況を継続的に検証しております。
- ⑦金融円滑化管理責任者及び金融円滑化管理統括部は、申出があった苦情相談について、関係部署及び各営業店と協力して問題の解決に努めております。
- ⑧金融円滑化管理統括部は、貸付けの条件の変更等に係る苦情相談に対して、誠実かつ適切な対応及び再発防止について監督・指導するため、定期的又は必要に応じて随時、金融円滑化管理に関する研修を実施し、役職員へ周知しております。

債務の弁済に係る負担の軽減に資する措置（貸付けの条件の変更等）をとった後において、改善又は再生のための支援を適切に行うための体制の概要

中小・零細企業等である債務者については、その特色を踏まえてきめ細かな与信管理等を行うよう努めております。

1. 経営実態の把握

- ①継続的な企業訪問等を通じて、企業の技術力・販売力や経営者の資質といった定性的な情報を含む経営実態の十分な把握と債権管理に努めております。
- ②財務諸表等の表面的な計数や特定の業種であることのみで判断するのではなく、顧客の事情をきめ細かに把握することとしております。
- ③顧客の技術力・成長性や事業そのものの採算性を重視し、事業価値やキャッシュフローの見通し等を適切に検討しております。

2. 経営改善への対応

- ①きめ細かな経営相談、経営指導、経営改善計画の策定支援等に積極的に取り組むこととしております。
- ②中小・零細企業における経営改善計画の策定にあたっては、顧客の技術力・販売力や経営者の資質といった定性的な情報を含む経営実態を十分に把握したうえで、積極的な支援を行うよう努めております。
- ③顧客からの要望があった場合は、当組合が参考としている「経営改善計画（サンプル）」を顧客に提示し、経営改善計画書の策定支援を行っております。
- ④経営改善支援先については、経営改善計画の進捗状況を把握し、必要に応じて経営相談・経営指導等を行う等、経営改善に向けた働きかけを行っております。
- ⑤金融円滑化対応条件変更先に対しては、支援期間が終了するまで「債務者概況表（金融円滑化条件変更対応先）」を作成し、金融円滑化管理統括部（融資部）へ報告する体制としております。
- ⑥企業再生支援機構、事業再生ADR解決事業者、中小企業再生支援機構などの外部機関と連携し、様々な再生手法の中から最適な再生手法を活用し、再生に取り組むよう努めております。

第6 法第5条に基づく措置の実施状況

(別表3) 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
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額	13	60	79	144	168	221	274	419		
うち、実行に係る貸付債権の額	0	41	78	142	167	194	247	316		
うち、謝絶に係る貸付債権の額	0	0	0	0	0	0	0	0		
うち、審査中の貸付債権の額	13	18	0	0	0	0	0	75		
うち、取下げに係る貸付債権の額	0	0	1	1	1	27	27	27		

(別表4) 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
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数	1	9	12	17	22	26	30	36		
うち、実行に係る貸付債権の数	0	4	11	16	21	24	28	31		
うち、謝絶に係る貸付債権の数	0	0	0	0	0	0	0	0		
うち、審査中の貸付債権の数	1	5	0	0	0	0	0	3		
うち、取下げに係る貸付債権の数	0	0	1	1	1	2	2	2		