

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 府令第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

1. 取組方針

金融円滑化のための基本方針

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、以下のとおり、金融円滑化管理方針を定め、これを遵守し、全役職員が一体となって取組んでまいります。

1 取組み方針

地域の中小企業および個人のお客さまへの安定した資金供給は、当組合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、お客さまの抱えている問題を十分に把握したうえで取り組みます。

2 金融円滑化措置の円滑な実施に向けた態勢整備

当組合は、上記取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。

- (1) 態勢整備を図るために本基本方針、金融円滑化管理方針および金融円滑化管理規程を策定し、金融円滑化管理責任者を選任しております。
- (2) お客さまへのきめ細やかな経営改善支援を行うため、次のような態勢を整備しております。
 - ① 本部および営業店に金融円滑化相談窓口を設置しています。
 - ② きめ細やかな支援を行うため経営改善支援委員会を設置しています。
 - ③ お客さまからの苦情に対する苦情相談窓口を設置しています。

3 他の金融機関等との緊密な連携

当組合は、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、お客さま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. 取組体制

(1) 体制および責任者等

- ① 理事会が方針および規程の策定・周知等を行い、金融円滑化管理態勢の整備・確立を行います。
- ② 融資部が進捗状況等の統括管理、情報の収集と評価、改善を主導し、理事会への報告・説明書類・報告書類の作成、保存・管理を行います。
- ③ 融資部長が金融円滑化管理責任者として規程およびマニュアルの整備・周知等を行い、金融円滑化管理態勢の整備・推進等の統括管理を行います。
- ④ 融資部課長、営業店長が金融円滑化管理担当者として金融円滑化態勢の推進・問題点の把握、報告等を行います。

第2 府令第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

中小企業者および住宅資金ご利用のお客さまから、事業資金や住宅資金に関する債務の弁済に係る負担の軽減に関する申込みがあった場合には、当該中小企業者の事業についての改善または再生の可能性その他の状況や、当該住宅資金借入者の財産および収入の状況を勘案しつつ、できる限り債務の弁済に係る負担を軽減するために必要な措置を取るなど積極的かつ柔軟に対応しております。

また、その対応状況を適切に把握するため、以下のとおり体制を整備しております。

1. 本部の体制

(1) 金融円滑化管理担当理事の配置

常勤理事会は金融円滑化担当理事を選任し、金融円滑化管理責任者に対する指揮・命令を通じて、金融円滑化管理態勢の整備および充実・強化に努めます。

(2) 金融円滑化管理責任者の配置

融資部長を金融円滑化管理責任者に任命し、金融円滑化の進捗等の全般の統括管理を通じて、金融円滑化に係る施策の適切性の確保を図ります。

(3) 金融円滑化統括部署の設置

融資部を金融円滑化統括部署とし、相談受付・実行・謝絶等に係る情報の集約と改善の指示、経営相談・経営改善計画の策定支援を行うとともに、定期的な研修の実施等により、職員への周知徹底を図ります。

2. 営業店の体制

(1) 金融円滑化相談窓口の設置

お客さまからのご相談・申込みに柔軟に対応するため、営業店に「金融円滑化相談窓口」を設置し、窓口相談担当者を配置しております。

(2) 金融円滑化管理担当者の配置

営業店に金融円滑化管理担当者を配置し、営業店における金融円滑化管理体制の整備、返済条件変更等の進捗管理等を行うとともに、経営改善計画の策定支援等を通じた経営相談・経営指導等に積極的に取組みます。

3. 金融円滑化に係る体制図

別紙のとおり

第3 府令第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

貸付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「金融円滑化相談窓口」を設置し、以下のとおり体制を整備しております。

1. 苦情・相談窓口の設置

(1) 苦情・相談窓口

金融円滑化に係る苦情等については、本部・営業店の「金融円滑化相談窓口」および「お客様相談センター」のフリーダイヤルにて承ります。

① 金融円滑化相談窓口

	対象店舗	受付時間
金融円滑化相談窓口	本店2階・全営業店	平日：9:00～15:00

② フリーダイヤル

お客様相談センター	☎0120-74-5530	平日：9:00～17:00
-----------	---------------	---------------

(2) 記録の管理・保存等

お客さまからの貸付条件の変更等に係る苦情相談を受けた場合には、「苦情相談等記録簿」に詳細にわたって記録の後、融資部に報告し進捗状況の管理を行います。また お申込状況や進捗状況は定期的に、理事会に報告し分析・評価を行います。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、または法令等に違反する恐れがある事案については、融資部およびコンプライアンス統括部署と協議し、速やかに理事会等に報告します。

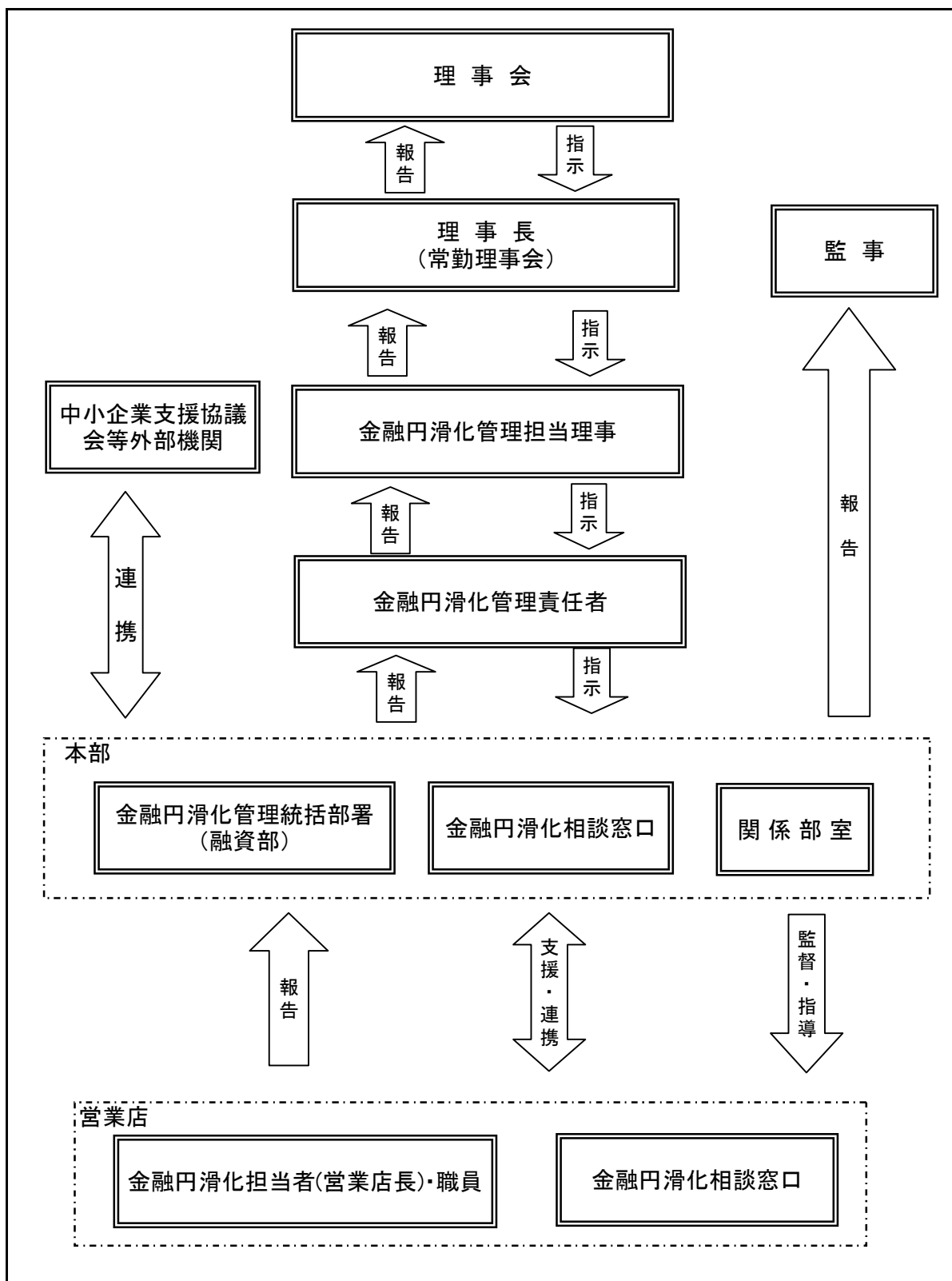
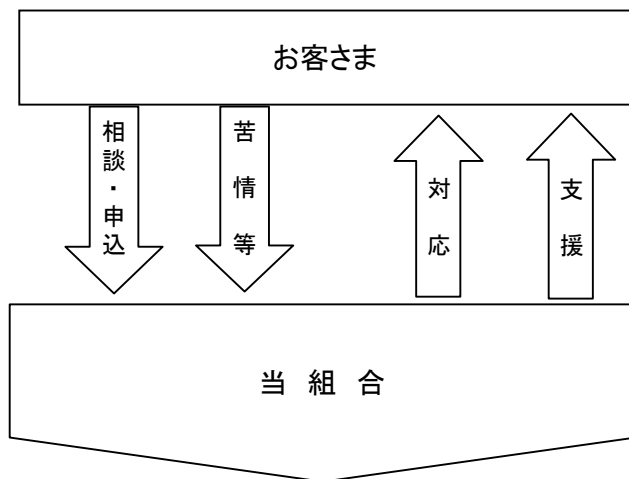
なお、記録した「苦情相談等記録簿」は法令等に則り適切に保存します。

第4 府令第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の概要

貸付条件の変更等を行った中小企業者のお客さまの経営改善計画の進捗状況を継続的に把握・検証し、経営改善の見直しの支援および経営相談・指導等によるコンサルティング機能（専門家との連携を含む）の発揮や、当組合の情報機能やネットワークを活用した支援に、以下のとおり取り組んでおります。

- (1) 融資部を事務局とする「経営改善支援委員会」が各営業店と連携して、実現性の高い経営改善計画の策定支援とその後のフォローアップを行います。
- (2) 融資部と各営業店が連携して、中小企業再生支援協議会等や外部コンサルタントを活用し経営改善・事業再生支援の取組みを行います。
- (3) 金融円滑化管理担当理事および責任者は、関係部室および各営業店において、経営改善・再生支援が適切に行われるため、定期的または必要に応じて随時、常勤理事会等に報告します。
- (4) 常勤理事会は、経営改善・再生支援の対応状況・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およ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ます。
- (5) 融資部は、経営改善相談および再生支援が適切に行われるため、定期的または必要に応じて随時、研修計画を立案し、直接または各分野の専門家を通じて、役職員対し目利き能力の向上等を図るために研修を実施し、周知徹底を行います。

以 上



第5 法第4条に基づく措置の実施状況(別表1から別表2まで)
 (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
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額	2,056	8,015	17,346	22,329	27,688	33,044	40,942	45,619
うち、実行に係る貸付債権の額	1,065	6,157	14,228	19,903	24,480	30,334	37,522	42,267
うち、謝絶に係る貸付債権の額	0	98	491	1,314	1,428	1,429	1,534	1,568
うち、審査中の貸付債権の額	991	1,666	2,012	392	1,061	563	753	647
うち、取下げに係る貸付債権の額	0	94	613	717	717	717	1,131	1,135
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	254	1,452	2,385	3,464	4,477	5,623	6,658	7,397
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	47	156	205	232	232	278	278

(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
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数	139	606	996	1,298	1,660	1,982	2,394	2,691
うち、実行に係る貸付債権の数	97	482	803	1,136	1,470	1,824	2,196	2,508
うち、謝絶に係る貸付債権の数	0	5	42	73	79	80	90	93
うち、審査中の貸付債権の数	42	106	117	48	70	37	61	40
うち、取下げに係る貸付債権の数	0	13	34	41	41	41	47	50
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	50	270	419	590	758	953	1,125	1,280
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	4	23	32	34	34	40	40

第5 法第4条に基づく措置の実施状況(別表5から別表6まで)
 (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
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額	183	784	1,135	1,333	1,561	2,004	2,397	2,580
うち、実行に係る貸付債権の額	125	522	897	1,121	1,282	1,671	2,056	2,265
うち、謝絶に係る貸付債権の額	0	18	55	105	118	140	157	203
うち、審査中の貸付債権の額	57	211	108	32	78	111	102	27
うち、取下げに係る貸付債権の額	0	31	74	74	81	81	81	83

(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
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数	9	51	75	91	107	135	157	169
うち、実行に係る貸付債権の数	7	31	56	73	85	109	129	142
うち、謝絶に係る貸付債権の数	0	1	5	8	9	11	13	16
うち、審査中の貸付債権の数	2	17	7	3	5	7	7	2
うち、取下げに係る貸付債権の数	0	2	7	7	8	8	8	9