

金融円滑化に向けた取組みについて

当組合では、中小企業のお客様や住宅ローンをご利用のお客様からのご返済等に関するご相談等について、お客様とのこれまでの取引関係やお客様の理解、経験、資産の状況等に応じて、適切かつ丁寧な対応に努めておりますが、平成 21 年 12 月 4 日に施行された「中小企業金融円滑化法」を踏まえ、当組合の金融円滑化管理方針と管理体制の概要についてご案内させていただきます。

とびうめ信用組合

< ご案内の内容 >

・金融円滑化管理方針の概要	P 1
・貸付条件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	P 3
・苦情相談に対して適切に対応するための体制の概要	P 7
・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	P 9

金融円滑化管理方針の概要

当組合は、最も身近な頼れる相談相手として、お客様の悩みを一緒に考え、問題の解決に努めていくため、以下の内容の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り組むことといたします。

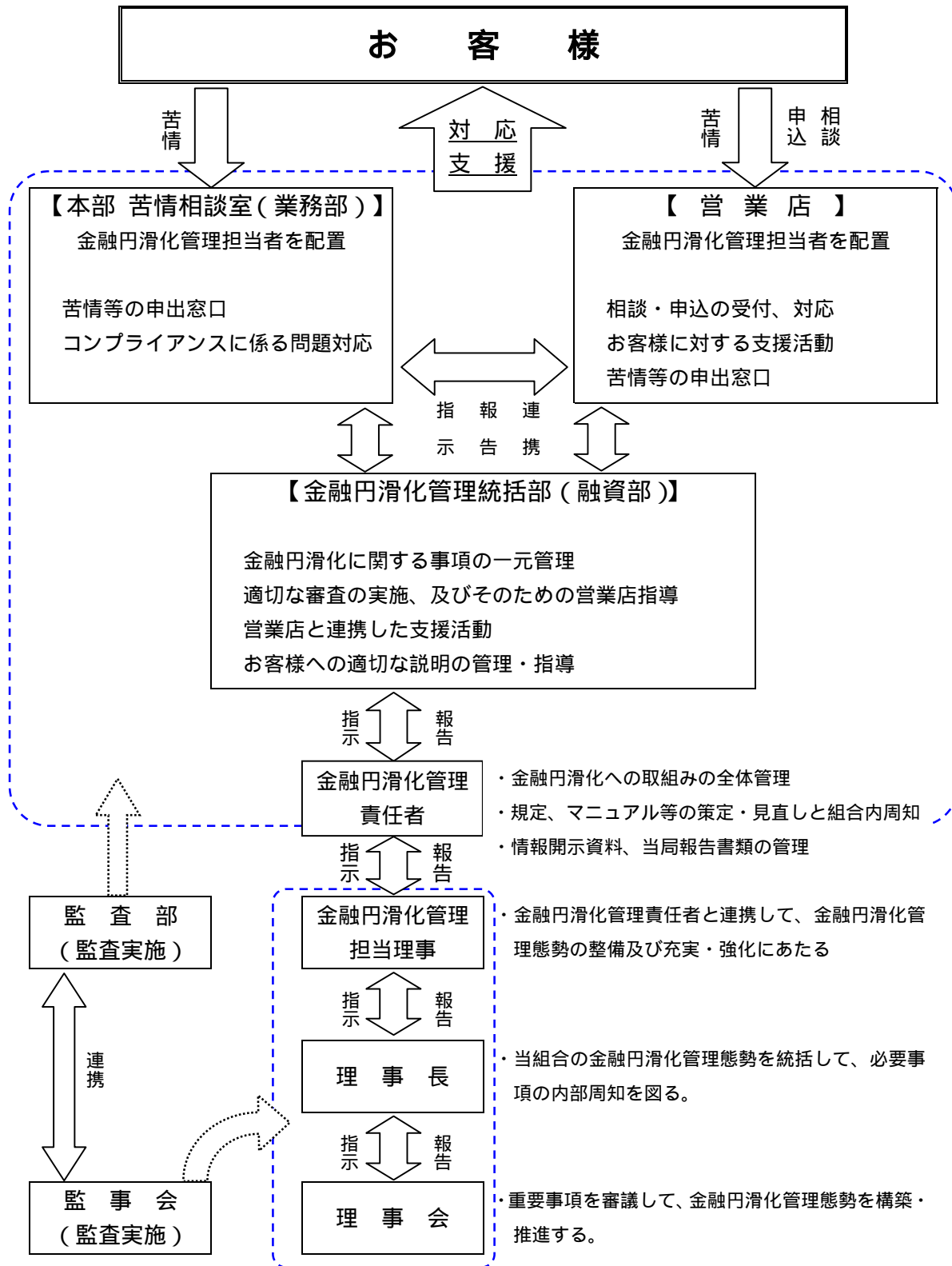
1. 金融円滑化管理の目的

金融円滑化管理は、健全なお客様に対して必要な資金を円滑に供給していくという金融仲介機能を積極的に発揮していくことを目的とし、さらにお客様に安心してお取引いただくために、金融円滑化に向けた事業活動を通して、当組合の信頼の維持、業務の健全性及び適切性を確保することを目的としております。

2. 金融円滑化への取り組み方針

- (1) 中小企業者のお客様に対する信用供与につきましては、事業の特性や状況を勘案しつつ、できる限り、柔軟に対応するよう努めて参ります。
- (2) 中小企業者のお客様から事業資金に関する貸付条件の変更等の申込みや、住宅資金ご利用のお客様から住宅資金に関する貸付条件の変更等の申込みがあった場合には、適切な審査を行い、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よう努めて参ります。
- (3) 他の金融機関から借入を行っているお客様から、貸付条件の変更等について申込み・相談があった場合には、お客様の同意を前提に、守秘義務に留意しつつ、該当する他金融機関等との間で、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参ります。
- (4) 中小企業者のお客様に対する経営相談・経営指導及び経営改善に向けた取り組みへのご支援につきましては、当該お客様の経営改善を通じて当組合の信用リスク削減に資するものであることから、積極的に取り組んで参ります。
- (5) 中小企業者のお客様から事業資金に関する貸付条件の変更等の申込みや、住宅資金ご利用のお客様から住宅資金に関する貸付条件の変更等の申込みに関して、対応の進捗状況の把握や、貸付条件の変更等を行ったお客様の経営状況の把握と継続的なご支援に努めて参ります。
- (6) お客様からの貸付条件の変更等に関する申込み・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、資産の状況等に応じた適切かつ丁寧な説明に努めて参ります。
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参ります。

3. 当組合の金融円滑化管理態勢の概要（組織・管理体制概要図）



．貸付条件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

当組合は、中小企業者及び個人のお客様から、貸付条件の変更等の申込みがあった場合は、当組合の業務の健全かつ適切な運営の確保に留意しつつ、申込みに至った背景や事情、事業や収入に関する将来の見通し、財産その他の状況を総合的に勘案したうえで、貸付けの条件を変更させていただくなど、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．相談・申込み受付体制の整備

(1) 当組合は、以下のようなお客様からの相談・申込みに対応するため、各営業店に「ご返済等に関するご相談受付窓口」を設置しております。

不安定な経済情勢の影響等により、受注減少や売上減少などの減収、あるいは利幅低下などの事情から、ご返済が困難となった事業性貸付ご利用の中小企業者のお客様。

勤務先の業績悪化等による給与・ボーナスの減収、リストラによる転職等に伴う減収などの事情から、ご返済が困難となった住宅ローンご利用の個人のお客様。

(2) 各営業店に設置している「ご返済等に関するご相談受付窓口」の対応体制

責任者・担当者等	役割
営業店長 (金融円滑化管理担当者)	<ul style="list-style-type: none">相談・申込み案件に対する対応の進捗管理相談・申込み案件に関する受付書類の点検お客様に対して適切な説明を行うための店内指導金融円滑化管理統括部への報告
営業店職員	<ul style="list-style-type: none">相談・申込み案件の情報収集相談・申込み案件への対応(内容の記録)営業店長への報告

2．貸付条件変更等に係る案件管理体制の整備

(1) 相談・申込みに対する管理

各営業店の担当者は、お客様からお伺いした相談及び希望される貸付条件変更等の内容、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。

各営業店の金融円滑化管理担当者は、貸付条件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(融資部)に貸付条件変更等に係る情報を報告しております。

金融円滑化管理統括部（融資部）は、貸付条件変更等の相談・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、各営業店との間で、貸付条件変更等の相談・申込みに係る情報を共有化しております。

各営業店の担当者は、貸付条件変更等に関する相談・申込みに対し、誠実に対応するため、お客様とのこれまでの取引関係やお客様の理解、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。

受付けた申込みの進捗状況が著しく長期化している等の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（融資部）は再発防止策等を検討・策定し、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。

各営業店の担当者は、中小企業者のお客様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。

各営業店の担当者は、中小企業者のお客様に対し、経営再建計画の策定支援及び見直しの相談等を行っております。

（２）審査中、取下げ、謝絶、実行に対する管理

貸付条件変更等に関する申込み及び審査において、お客様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について、金融円滑化管理担当者が確認しております。

金融円滑化管理統括部（融資部）は、貸付条件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、その理由をお客様に説明しております。

お客様が貸付条件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き、取下げに至った理由及び対応時の状況等を可能な限り具体的に記録し、金融円滑化管理担当者が確認のうえ金融円滑化管理統括部に随時報告しております。

貸付条件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様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等を可能な限り具体的に記録し、金融円滑化管理担当者が確認のうえ、金融円滑化管理統括部に随時報告しております。

取下げ、謝絶の全ての事案は、金融円滑化管理統括部より業務部コンプライアンス室に報告し、コンプライアンス面及び説明態勢面の確認検証を行い、さらに金融円滑化担当理事から全ての常勤役員へ報告しております。

貸付条件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様へ伝え、速やかに所定の手続きを行っております。

金融円滑化管理統括部（融資部）は、貸付条件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。

（３）記録の保存、役員等への報告、研修に対する管理

貸出条件変更等の相談・申込みに係る記録の書類は、金融円滑化管理統括部（融資部）が適切に管理、保存しております。

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（融資部）が適正に作成及び管理しております。

金融円滑化管理担当理事及び責任者は、貸付条件変更等の相談・申込み適切に対応するため、金融円滑化管理統括部（融資部）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や、顧客の利益が著しく阻害されるおそれがある場合には、速やかに理事会に報告しております。

理事会は、貸付条件変更等の相談・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。

金融円滑化管理統括部（融資部）は、貸付条件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計画を立案し、直接又は金融円滑化管理担当者を通じて、役職員に対し研修を実施し周知徹底を行っております。

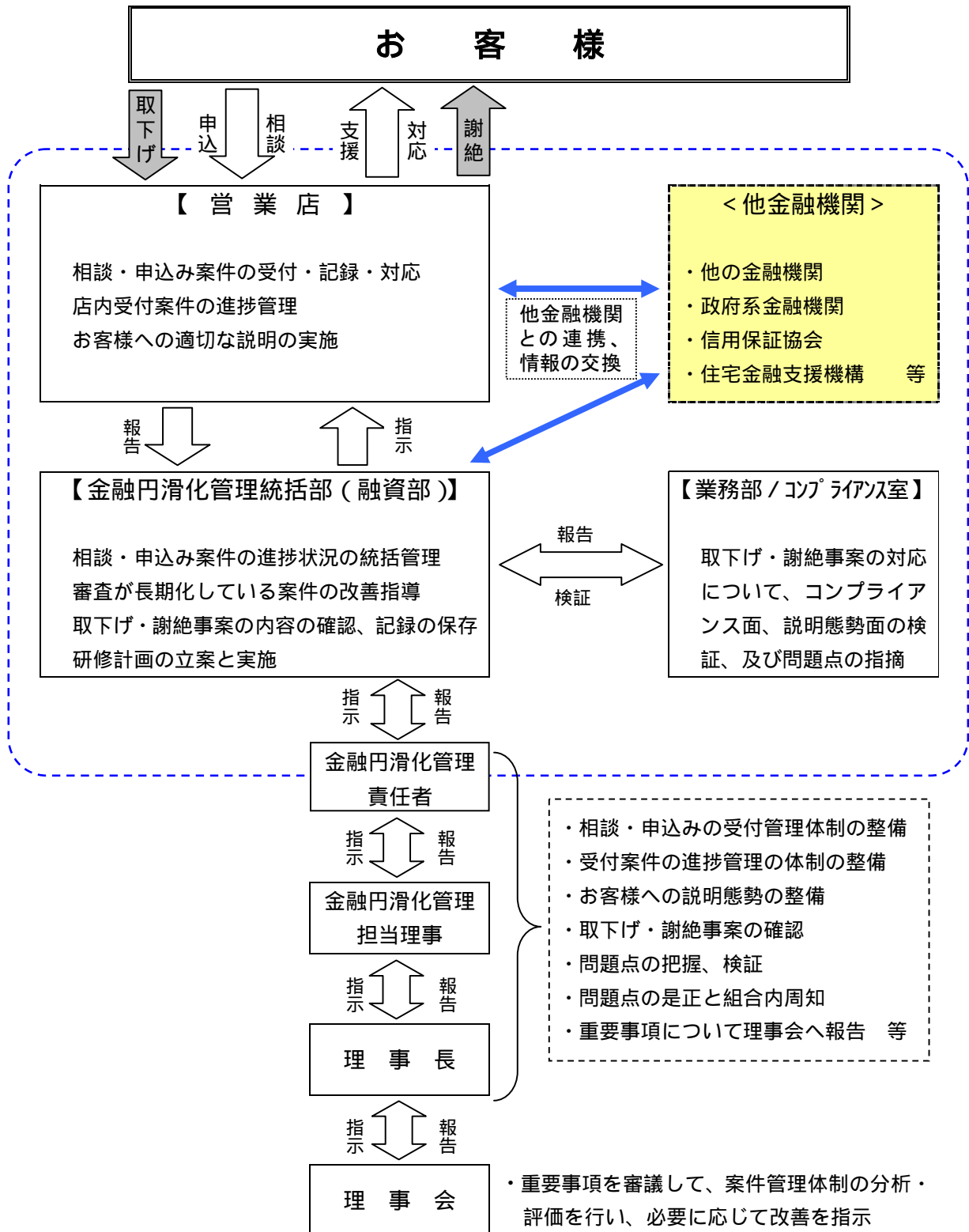
（４）他金融機関等との連携に対する管理

他の金融機関から借入れを行っているお客様から貸付条件変更等の申込みがあった場合には、守秘義務に留意し、お客様が同意された範囲内で、個別の申込み案件毎に、当該金融機関等との間で相互に貸付条件変更等に係る情報の確認を適正に行っております。

貸付条件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様の貸付条件変更等に係る情報について照会を受けた場合には、守秘義務に留意し、お客さまが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。

貸付条件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。

貸付条件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（組織・管理体制概要図）

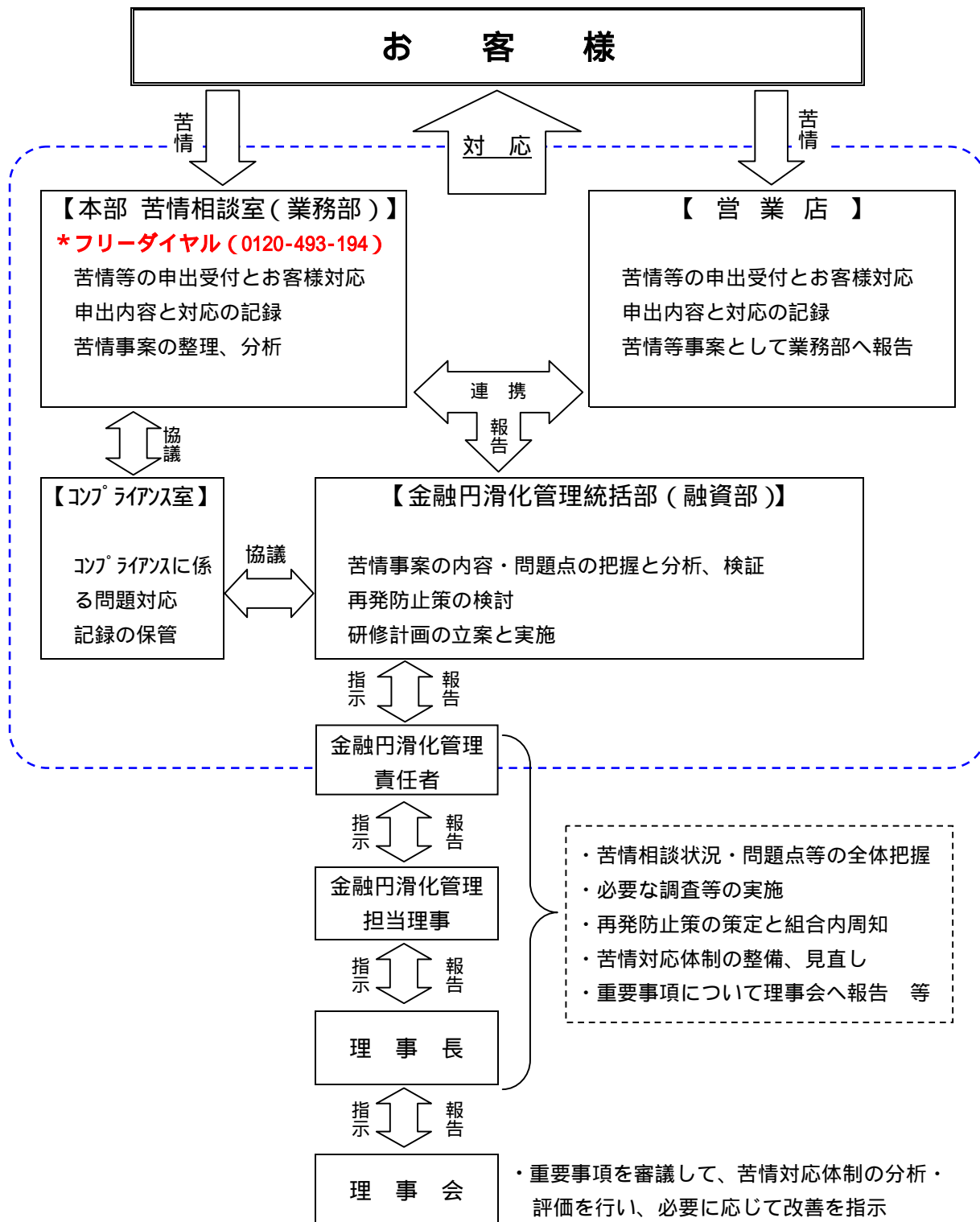


． 苦情相談に対して適切に対応するための体制の概要

当組合は、貸付条件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、以下のとおり体制を整備しております。

- (1) 各営業店に設置している「ご返済等に関するご相談受付窓口」にて、お客様からの苦情相談をお受けするほか、本部に「貸付条件の変更等に係る苦情相談窓口」(苦情相談室) と専用のフリーダイヤルを設置しております。
- (2) 各営業店及び本部の担当者は、貸付条件変更等に係る苦情相談を受けた場合には、苦情相談の内容を記録のうえ、速やかに本部業務部に報告しております。
- (3) 業務部は、受付した全ての貸付条件変更等に係る苦情相談について、管理簿に記録し、報告書とともに、金融円滑化管理統括部 (融資部) 及び全ての常勤役員に、随時及び毎月定期的に報告しております。
- (4) 金融円滑化管理責任者 (融資部部長) 及び統括部 (融資部) は、申出を受けた苦情相談について、業務部及び各営業店と協力して解決に努めております。
- (5) 貸付条件変更等に係る苦情相談等の報告書は、業務部コンプライアンス室において適切に管理・保存しております。
- (6) 金融円滑化管理担当理事、統括部 (融資部) 及び業務部は、苦情相談に対して誠実かつ適切に対応するため、発生した苦情相談事案について分析や検証を行い、再発防止に努めております。
- (7) 金融円滑化管理担当理事及び責任者は、苦情相談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、必要に応じて随時、理事会等に報告しております。
また、お客様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、金融円滑化管理統括部 (融資部) 及び業務部コンプライアンス室と協議し、速やかに理事会に報告しております。
- (8) 理事会は、貸付条件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。
- (9) 金融円滑化管理統括部 (融資部) は、貸付条件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、研修計画を立案し、直接又は金融円滑化管理担当者を通じて、役職員に対し研修を実施し周知徹底を行っております。

苦情相談に対して適切に対応するための体制（組織・管理体制概要図）



．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

当組合は、貸付条件変更等を行った中小企業者のお客様に関して、経営改善計画の進捗状況を継続的に把握・検証し、経営相談・指導等のコンサルティング機能（各分野の専門家との連携を含む）や情報提供機能を発揮し、経営改善に向けた支援に取り組んでおります。

また、より効果的な支援活動を行うため、以下のとおり体制を整備しております。

- （１）金融円滑化管理統括部である融資部内に設置している企業支援室と各営業店が連携して、実現性の高い経営改善計画の策定支援を行うとともに、計画の進捗状況の管理等フォローアップを行っております。
- （２）企業支援室と各営業店が連携して、経営相談・経営指導等のコンサルティング機能や情報提供機能を活用するとともに、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・事業再生に向けた支援の取組みを行っております。
- （３）金融円滑化管理統括部（融資部）は、企業支援室と連携して、組合の支援活動全体の統括管理を行い、支援活動に係る問題点の把握とその改善に努めております。
- （４）金融円滑化管理担当理事及び責任者は、経営改善・再生支援を適切に実施するため、金融円滑化管理統括部（融資部）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。
また、お客様の利益が著しく阻害されるおそれがある場合、あるいは経営に重大な影響を与えるおそれがある場合には、速やかに理事会に報告しております。
- （５）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。
- （６）金融円滑化管理統括（融資部）は、経営改善及び再生支援が適切に行われるため、定期的又は必要に応じて随時、研修計画を立案し、直接又は各分野の専門家を通じて、役職員に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っております。

改善又は再生のための支援を適切に行うための体制（組織・管理体制概要図）

