

金融円滑化管理方針の概要

当組合は、協同組織金融機関としての使命と役割を全うするため、組合員の皆さまや地域社会の発展に貢献することを経営理念に掲げ、創意と工夫を活かして、組合員の皆さまや地域社会の期待・信頼に応え、適切な情報開示を行うとともに、組合員の皆さまとの対話により金融の円滑化に取り組んでおります。

その取組みに際しては、金融円滑化法、協同組合による金融事業に関する法律施行規則及び組合の経営理念・経営方針に則った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

態勢の整備・確立

方針及び規程の策定、等

2. 金融円滑化管理責任者の役割・責任

進捗管理等の全般の統括、等

3. 金融円滑化管理統括部署の役割・責任

情報の集約及び問題点の把握・検証

進捗状況等の統括管理

申込み・相談・苦情への速やかな対応、等

4. 金融円滑化管理担当者の役割・責任

進捗状況等の管理

関係部店との連携

研修計画の策定・実施、等

5. 金融円滑化相談等窓口の設置

内容の記録・報告、等

6. 中小企業者等金融円滑化法に基づく開示

及び当局への報告

7. 金融円滑化管理の実施

他の金融機関等との緊密な連携

中小企業者等に対する経営相談・経営指導及び経営改善に向けた取組みへの支援

申込み・相談の対応に際しては、顧客とのこれまで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、等

貸付けの条件の変更等の申込みに対する方針

1. 中小企業・個人事業主の組合員の皆さまからの貸付条件の変更等に関する申込み・相談に対する対応について

2. 住宅ローンをご利用の組合員の皆さまからの貸付条件の変更等に関する申込み・相談に対する対応について

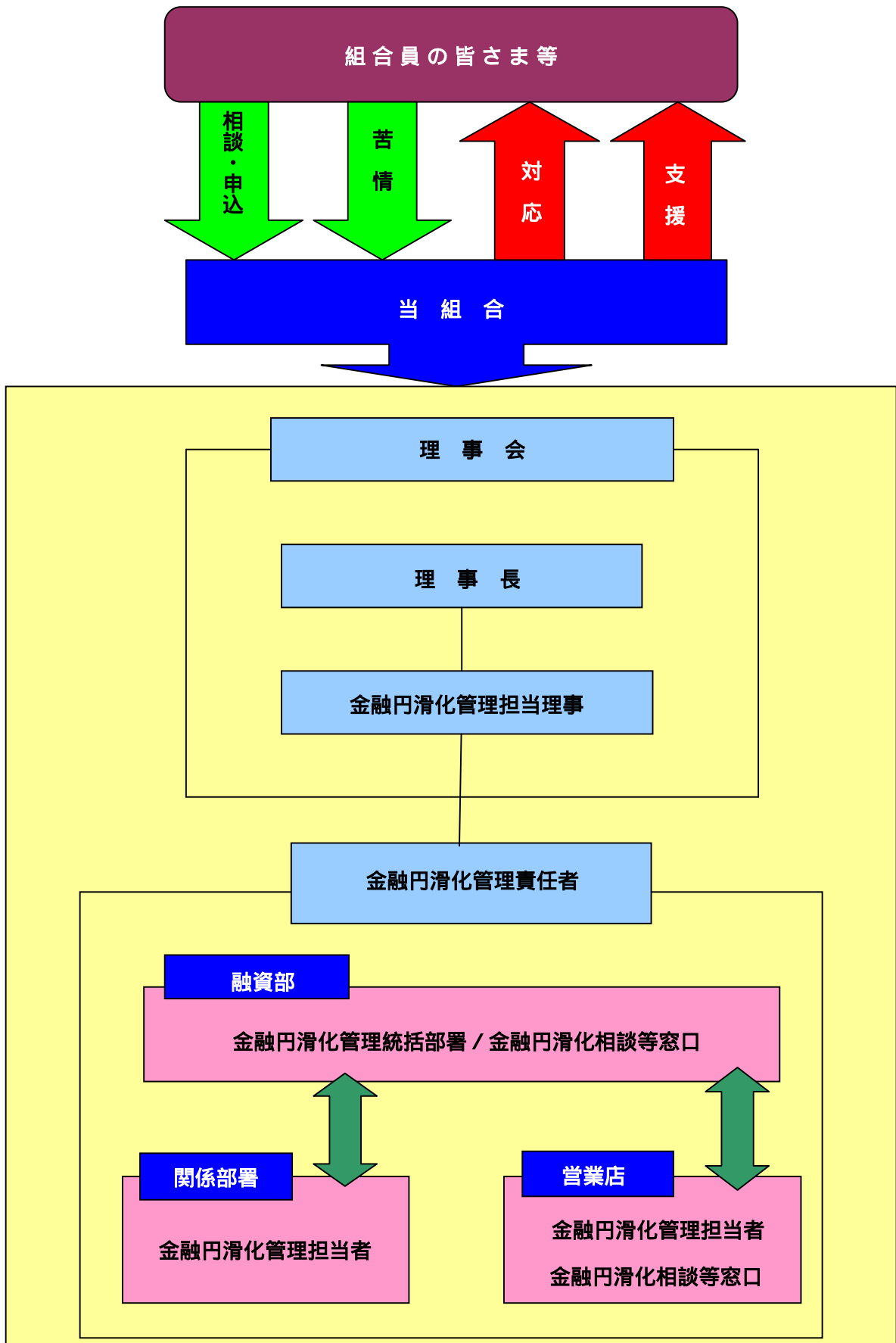
3. 貸付条件の変更等の申込み・相談に対する態勢整備について

4. 他金融機関等との緊密な連携関係の構築について

5. 組合員の皆さま等への説明態勢の充実について

6. 貸付条件の変更等の実施状況の公表について

金融円滑化管理に係る体制



適切に把握するための体制の概要

当組合は、中小企業者等及び個人の組合員の皆さま等から、貸付条件の変更等に関する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、貸付条件を変更させていただくなど、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。

・相談・申込み受付体制の整備

- (1) 当組合は、以下のようなご相談等に対応するため、本部、各営業店に「金融円滑化相談等窓口」を設置しております。

中小企業・個人事業主の組合員の皆さまの資金調達や返済計画の変更についてのご相談

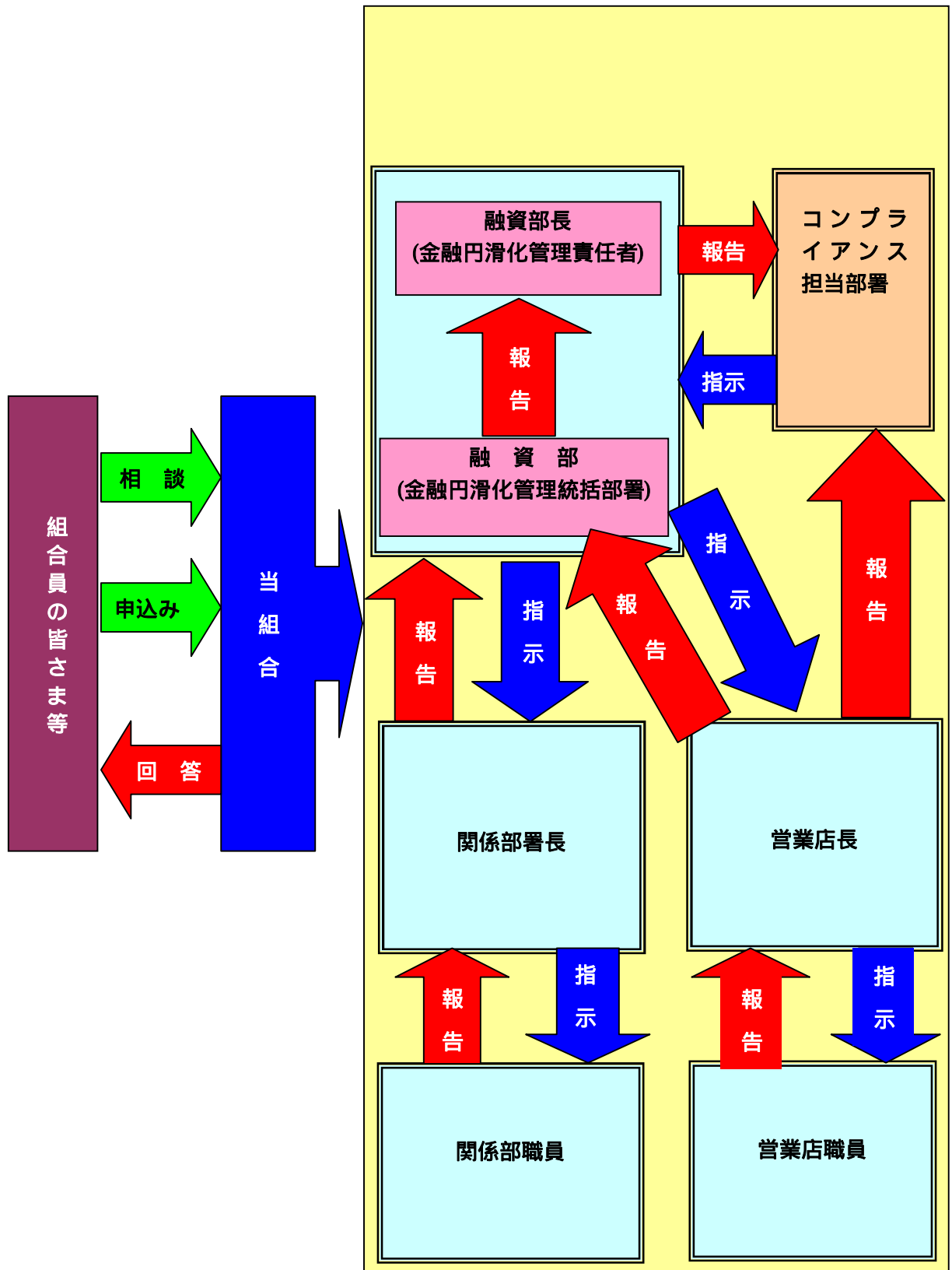
住宅ローン等をご利用の組合員の皆さまの返済計画の変更についてのご相談

当組合とお取引がなく組合員でない皆さまの資金調達や返済計画の変更についてのご相談

〔金融円滑化相談等窓口の概要〕

区 分	責任者・担当者	役 割
本 部	融資部長	・相談・申込み受付簿の記載事項の点検
	融資部職員	・相談・申込みの対応(内容の記録) ・融資部長への報告及び営業店への連絡
各営業店	営業店長	・相談・申込み管理簿の記載事項の点検 ・相談・申込みの対応(内容の記録) ・金融円滑化管理統括部署への報告
	営業店職員	・相談・申込み案件の情報収集 ・相談・申込みの対応(内容の記録) ・営業店長への報告

金融円滑化相談等窓口の概要



・貸付条件の変更等に係る案件管理体制

貸付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、本部及び各営業店に金融円滑化管理担当理事、責任者及び担当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	金融円滑化管理担当理事	・金融円滑化管理態勢の整備・確立
	融資部長 (金融円滑化管理責任者)	・金融円滑化の進捗管理等の全般の統括 ・理事会等への報告
	融資部 (金融円滑化管理統括部署)	・金融円滑化に係る情報の集約及び問題点の把握・検証 ・進捗状況等の統括管理 ・関係部署・各営業店の金融円滑化管理担当者との連携及び同担当者等への支援 ・案件の審査 ・法令等に基づく開示・説明書類の作成及び管理 ・金融円滑化管理に関する問題点への対応 ・他金融機関等の連携
	本部各部長 (金融円滑化管理担当者)	・所管業務における金融円滑化の進捗状況等の管理 ・関係部署との連携
営業店	営業店長 (金融円滑化管理担当者)	・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

1. 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、組合員の皆さま等からお伺いした相談及び希望される貸付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。
- (2) 本部及び各営業店の金融円滑化管理担当者は、貸付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、融資部(金融円滑化管理統括部署)に貸付条件の変更等に係る情報を報告しております。
- (3) 融資部(金融円滑化管理統括部署)は、貸付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、関係部署において、貸付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、組合員の皆さま等とのこれまでの取引関係や組合員の皆さまの理解、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、融資部(金融円滑化管理統括部署)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、中小企業者等の組合員の皆さま等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資料等を作成し、信用保証協会に提示しております。
- (7) 本部及び各営業店の担当者は、中小企業者等の組合員の皆さまに対し、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。

2. 審査中、取下げ、謝絶、実行に対する管理

- (1) 貸付条件の変更等に関する申込み及び審査において、組合員の皆さま等の実情にそぐわない担保・保証の要求、貸付条件の提示、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) 融資部(金融円滑化管理統括部署)は、貸付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、組合員の皆さま等に説明しております。

- (3) 組合員の皆さま等が貸付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き、管理簿に記録しております。

また、管理簿は、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署に報告しております。

- (4) 貸付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組合員の皆さま等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、その審査結果を組合員の皆さま等へ伝え、速やかに所定の手続きを行っております。

- (6) 融資部(金融円滑化管理統括部署)は、貸付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

- (1) 貸付条件の変更等の相談・申込みに係る記録の書類は、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、融資部(金融円滑化管理統括部署)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、貸付条件の変更等の相談・申込みに適切に対応するため、融資部(金融円滑化管理統括部署)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。

- (4) 理事会は、貸付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) 融資部(金融円滑化管理統括部署)は、貸付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計画を立案し、直接又は金融円滑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図っております。

4. 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されている組合員の皆さま等から貸付条件の変更等の申込みがあった場合には、融資部及び各営業店が守秘義務に留意し、組合員の皆さまの同意された範囲内で、個別の案件ごとに、当該金融機関等間で相互に貸付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された組合員の皆さま等の貸付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、融資部及び各営業店が守秘義務に留意し、組合員の皆さま等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) 貸付条件の変更等に係る他金融機関等との情報の確認内容の記録書類については、組合員の皆さま等とのトラブルを回避するため、各営業店が原本を保存・管理し、融資部がその写しを適切に管理・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「金融円滑化相談等窓口」を設置し、以下のとおり体制を整備しております。

〔金融円滑化相談等窓口〕

区 分	責任者・担当者	役 割
本 部	融資部長	<ul style="list-style-type: none"> ・相談・申込みに係る苦情相談の受付簿記載事項の点検 ・コンプライアンス担当部署への報告 ・組合員の皆さま等の利害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
	融資部職員	<ul style="list-style-type: none"> ・相談・申込みに係る苦情相談の対応(内容の記録) ・融資部長への報告
各営業店	営業店長	<ul style="list-style-type: none"> ・相談・申込みに係る苦情相談の記録簿の記載事項の点検 ・相談・申込みに係る苦情相談の対応(内容の記録) ・コンプライアンス担当部署への報告 ・組合員の皆さま等の利害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
	営業店職員	<ul style="list-style-type: none"> ・相談・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) 組合員の皆さま等からの苦情相談をお受けするため、当組合の本部・各営業店に「金融円滑化相談等窓口」を設置しております。
- (2) 本部及び各営業店の担当者は、貸付条件の変更等に係る苦情相談を受けた場合には、内部規程に基づき、誠実かつ適切に対応しております。
- (3) 各営業店長は、「貸付条件変更申込等経過記録簿」を毎営業日点検し、融資部(金融円滑化管理統括部署)及びコンプライアンス担当部署に報告しております。

- (4) 「貸付条件変更申込等経過記録簿」は、融資部(金融円滑化管理統括部署)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、本部及び各営業店において、誠実かつ適切に苦情相談を解決するため、融資部(金融円滑化管理統括部署)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、理事会等に報告しております。
- ただし、組合員の皆さま等の利害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、融資部(金融円滑化管理統括部署)及びコンプライアンス担当部署と協議し、速やかに理事会に報告しております。
- (6) 理事会は、貸付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融資部(金融円滑化管理統括部署)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) 融資部(金融円滑化管理統括部署)は、貸付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図っております。

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

当組合は、貸付条件の変更等を行った中小企業者等の組合員の皆さまの経営再建計画の進捗状況を継続的に把握・検証し、経営再建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(各分野の専門家との連携を含む)の発揮等、当組合の情報やネットワークを活用した支援に取り組んでおります。

また、他金融機関、企業再生支援機構、事業再生ADR解決事業者、中小企業再生支援協議会などの外部機関との連携による再生手法を活用するため、以下のとおり体制を整備しております。

区 分	責任者・担当者	役 割
本 部	融資部長 (金融円滑化管理責任者)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 経営再建計画の見直しの策定支援及び進捗状況等の全般の統括 ・ 経営相談、経営指導の対応状況の統括
	融資部 (金融円滑化管理統括部署)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 経営再建計画の見直しの策定支援 ・ 関係部署及び各営業店との連携 ・ 他金融機関等との連携 ・ 経営改善・事業再生支援の取組み
各営業店	営業店長 (金融円滑化管理担当者)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 経営再建計画の見直しの策定支援及び進捗管理 ・ 経営相談、経営指導の対応 ・ 関係部署及び各営業店との連携 ・ 融資部(金融円滑化管理統括部署)への報告
	営業店職員	<ul style="list-style-type: none"> ・ 経営再建計画の見直しの策定支援及び進捗管理 ・ 経営相談、経営指導の対応 ・ 営業店長への報告

- (1) 融資部(金融円滑化管理統括部署)と各営業店が連携して、実現性の高い経営再建計画の策定支援とその後のフォローアップを行っております。
- (2) 融資部(金融円滑化管理統括部署)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っております。
- (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、経営改善・再生支援が適切に行われるため、融資部(金融円滑化管理統括部署)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。
- (4) 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。

(5) 融資部(金融円滑化管理統括部署)は、経営改善相談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に資するための研修を実施し周知徹底を図っております。

以 上