

「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」（中小企業者等金融円滑化法）第7条（対応措置等に関する説明書類の縦覧）に係る開示資料

第7回

縦覧開始日 平成25年5月15日（水）

縦覧終了日 平成26年5月14日（水）

岐阜商工信用組合

開示資料目次

- 第 1 内閣府令第 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
- 第 2 内閣府令第 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
- 第 3 内閣府令第 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
- 第 4 内閣府令第 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
- 第 5 法第 4 条に基づく措置の実施状況
 - (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〕
 - (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〕
- 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〕
 - (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〕

(注意事項)

1. 開示資料第 1 から 4 までは、平成 25 年 5 月 14 日現在の内容となっています。
2. 開示資料第 5 および 6 は、平成 25 年 3 月末までの実施状況となっています。

金融円滑化管理方針の概要

○ 当組合は、公共的使命を全うするため、組合員の相互扶助と共存共栄の実を挙げることを経営理念に掲げ、創意と工夫を活かして、組合員や地域社会の期待・信頼に応え、適切な情報開示を行うとともに、組合員の皆様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

- ①態勢の整備・確立
- ②方針及び規定の策定 等

2. 金融円滑化管理責任者の役割・責任

- ①進捗管理等の全般の統括 等

3. 金融円滑化管理統括部署（営業推進部）の役割・責任

- ①情報の集約及び問題点の把握・検証
- ②進捗状況等の統括管理
- ③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

- ①進捗状況等の管理
- ②営業推進部との連携
- ③研修計画の策定・実施 等

5. 金融円滑化に関する相談等窓口の設置

- ①内容の記録・報告 等

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

7. 金融円滑化管理の実施

- ①信用供与の柔軟な対応
- ②債務の弁済に係る負担の軽減措置
- 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顧客の経営状況に関する期中管理
- ⑥貸付条件の変更等に関する申込み等、迅速かつ誠実な対応及びこれまでの取引関係や顧客の理解、経験、資産状況等に応じた適切かつ丁寧な説明 等

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
- 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
- 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
- IV. 他金融機関等との緊密な連携関係の構築について
- V. お客様への説明態勢の充実について
- VI. 貸付条件の変更等の実施状況の公表について

1. 金融円滑化管理に係る体制

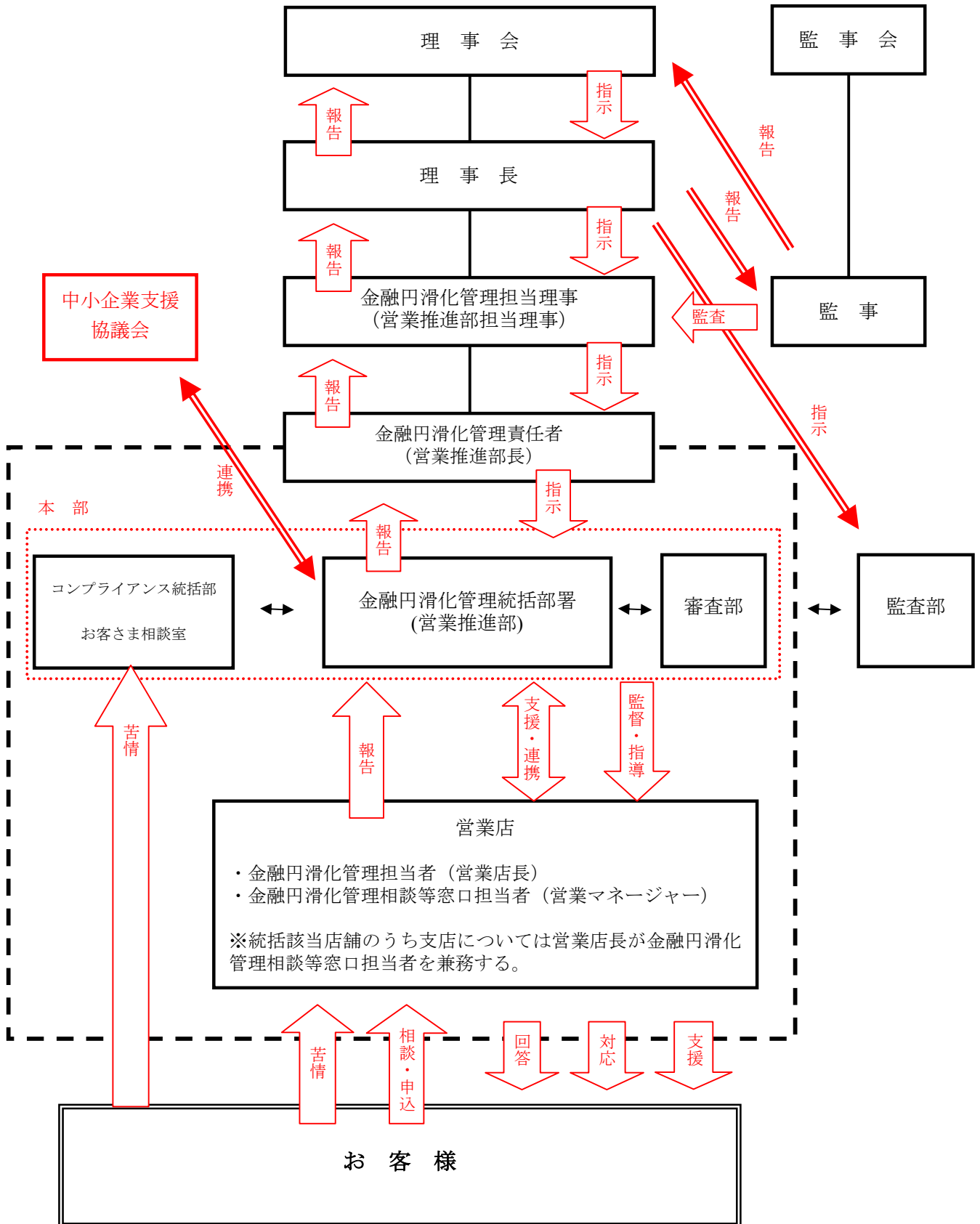
別紙のとおり

2. 金融円滑化管理方針

(組織内用) 金融円滑化管理方針

(顧客用) 貸付条件の変更等の申込みに対する方針

金融円滑化管理態勢に係る組織体制図



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)

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

当組合は、中小企業者及び個人のお客様から、貸付けの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、貸付けの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。

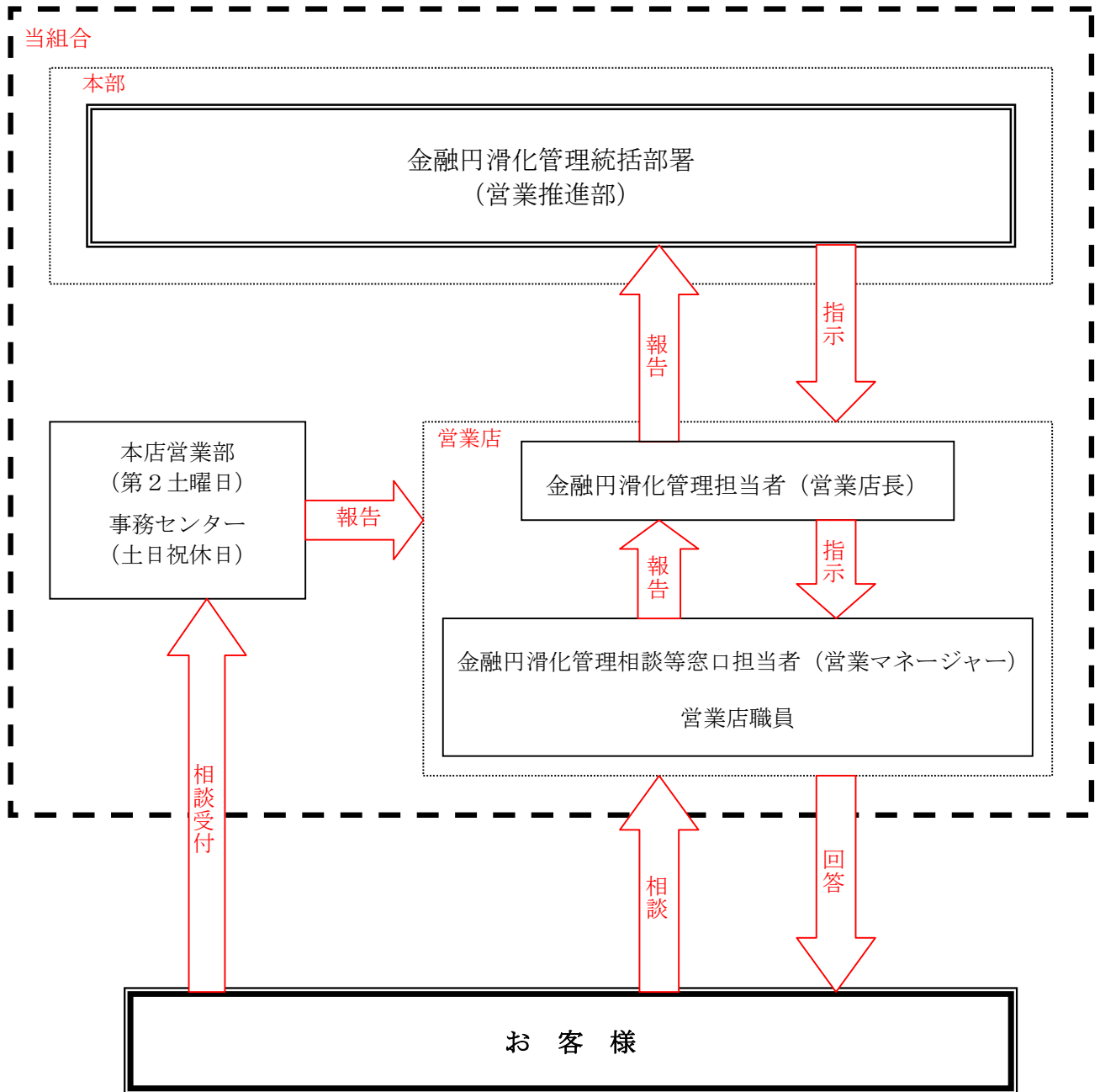
I. 相談・申込み受付体制の整備

- (1) 当組合は、以下のお客様からの相談・申込みに対応するため、本部、各営業店に『「中小企業金融円滑化」及び「住宅ローン返済条件の見直し等」に関する「相談窓口」』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様。
 - 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様。
- (2) お客様の利便性向上のため、当組合の本店営業部に「第2土曜日 相談窓口」、事務センターに「休日相談受付窓口」「フリーダイヤル」を設置しております。

[金融円滑化に関する相談等窓口の概要]

区分	責任者・担当者	役割
各営業店 (平日)	営業店長	条件変更等相談記録表 記載事項の点検 営業推進部への報告
	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 (条件変更等相談記録表の記録) 営業店長への報告
本店営業部 (第2土曜日) 事務センター (土日祝休日)	本店営業部役席者 センター当番役席者	相談・申込みの対応 (条件変更等相談記録表の記録) 各営業店への報告

(3) 金融円滑化に関する相談窓口の体制図



II. 貸付けの条件の変更等に係る案件管理体制の整備

- 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・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担当理事、責任者及び担当者等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 (営業推進部担当理事)	金融円滑化管理態勢の整備及び充実・強化
	金融円滑化管理責任者 (営業推進部長)	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
	金融円滑化管理統括部署 (営業推進部)	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 審査部・各営業店の営業店長との連携 営業店長等への支援 法令等に基づく開示・説明書類の作成及び管理 再発防止の検討・策定
	関係部署 (審査部)	案件の審査 営業推進部・各営業店の営業店長との連携
各営業店	金融円滑化管理担当者 (営業店長)	自店における金融円滑化の進捗状況等の管理 審査部・営業推進部との連携 他金融機関等との連携 経営改善計画の策定支援のサポート

1. 相談・申込みに対する管理

- (1) 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、営業店長及び営業推進部は、その記録の内容に不備がないか確認しております。
- (2) 各営業店の営業店長は、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、営業推進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) 営業推進部は、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、審査部において、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) 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。
- (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、営業推進部が営業店長に対して、直ちに調査を行い、原因を確認しております。
また、営業推進部は再発防止策等を検討・策定し、各営業店の営業店長を通じて、対応・改善の監督・指導を行っております。
- (6) 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等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) 各営業店の担当者は、中小企業者のお客様に対し、経営改善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営業店長が確認しております。
- (2) 営業推進部は、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、速やかに営業店長に報告し、その理由をお客様に説明するようしております。
- (3) お客様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、取下げの場合は取下げ理由を「融資謝絶先記録表」（「条件変更等の申込みの(取下げ・謝絶)をした事案の概要」)に可能な限り具体的に記録し、営業店長が確認の上、営業推進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、謝絶に至った理由を「融資謝絶先記録表」（「条件変更等の申込みの(取下げ・謝絶)をした事案の概要」)に可能な限り具体的に記録し、営業店長が確認の上、営業推進部に報告しております。
- (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様へ伝え、速やかに所定の手続きを行っております。
- (6) 営業推進部は、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。

3. 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、営業推進部及び各営業店において適切に管理、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、営業推進部が適正に作成及び管理しております。
- (3) 営業推進部担当理事及び営業推進部長は、審査部及び各営業店において、貸付けの条件の変更等の相談・申込みに対処するため、営業推進部からの対応状況・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、速やかに理事会に報告しております。
- (4) 理事会は、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、営業推進部担当理事及び営業推進部長に改善策を指示し、その対応・改善状況を継続的に検証しております。
- (5) 営業推進部は、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計画を立案し、直接又は営業店長を通じて、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

- (1) 他の金融機関から借入れを行っているお客様から貸付けの条件の変更等の申込みがあった場合には、営業推進部及び各営業店において守秘義務に留意し、お客様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様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、営業推進部及び各営業店において守秘義務に留意し、お客様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、お客様とのトラブルを回避するため、営業推進部及び各営業店において適切に管理・保存しております。

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)

苦情相談を適切に行うための体制の概要

苦情相談受付体制の整備

- 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『「中小企業円滑化」及び「住宅ローン返済条件の見直し等」に関する「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。

[金融円滑化に関する相談等窓口の概要]

区分	責任者・担当者	役割
本部	コンプライアンス統括部	相談・申込みに係るクレームシート記載事項の点検 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対する営業推進部及び該当営業店との協議 再発防止策等の周知、指導
	同 (お客様相談室)	相談・申込みに係る苦情相談の対応 (クレームシートの記録) 該当営業店及び営業推進部への報告
各営業店	営業店長	相談・申込みに係るクレームシート記載事項の点検 コンプライアンス統括部及び営業推進部への報告 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対する営業推進部及びコンプライアンス統括部との協議 再発防止策等の周知、指導
	営業店職員	相談・申込みに係る苦情相談の対応 (クレームシートの記録) 営業店長への報告

- (1) お客様からの苦情相談をお受けするため、当組合の本部「お客様相談室」に、フリーダイヤル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、クレームシートに苦情相談の内容を記録しております。
- (3) 各営業店長は、金融円滑化に関する条件変更等相談記録表を毎営業日点検し、毎月第3営業日までに、営業推進部に報告しております。
- (4) 金融円滑化に関する条件変更等相談記録表は、営業推進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) 営業推進部担当理事及び営業推進部長は、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、営業推進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、理事会等に報告しております。
ただし、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、営業推進部及びコンプライアンス統括部と協議し、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、必要に応じて営業推進部担当理事及び営業推進部長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) 営業推進部長及び営業推進部は、申出があった苦情相談について、コンプライアンス統括部及び該当営業店と協力して問題の解決に努めております。
- (8) 営業推進部は、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計画を立案し、直接又は営業店長を通じて、役職員に対し研修を実施し周知徹底を行っております。

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の概要）

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

- 当組合は、貸付けの条件の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	金融円滑化管理責任者 (営業推進部長)	経営改善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
	金融円滑化管理統括部署 (営業推進部)	経営改善計画の見直しの策定支援 各営業店との連携 他金融機関等との連携 経営改善・事業再生支援の取り組み
各営業店	金融円滑化管理担当者 (営業店長)	経営改善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 営業推進部との連携 営業推進部への報告
	営業店職員	経営改善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) 営業推進部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とその後のフォローアップを行っております。
- (2) 営業推進部と各営業店が連携して、中小企業再生支援協議会等を活用し経営改善・事業再生支援の取り組みを行っております。
- (3) 営業推進部担当理事及び営業推進部長は、各営業店における経営改善・再生支援の取組状況等について、営業推進部からの対応状況・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、速やかに理事会に報告し周知徹底を行っております。
- (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、営業推進部担当理事及び営業推進部長に改善策を指示し、その対応・改善状況を継続的に検証しております。
- (5) 営業推進部は、経営改善相談及び再生支援が適切に行われるよう、定期的又は必要に応じて随時、研修計画を立案し、直接又は営業店長を通じて、職員に対し、研修を実施し周知徹底を行っております。

第5 法第4条に基づく措置の実施状況

(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	平成24年 12月末	平成25年 3月末	平成25年 6月末	平成25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	1,239	4,331	8,304	12,665	17,311	20,556	24,094	29,012	32,733	36,975	40,112	44,925	49,372	54,520		
うち、実行に係る貸付債権の額	483	3,036	6,316	10,184	14,413	18,013	21,243	25,667	29,155	33,245	36,151	40,745	45,075	49,657		
うち、謝絶に係る貸付債権の額	0	68	396	813	912	936	1,024	1,182	1,434	1,555	1,663	1,826	1,965	2,020		
うち、審査中の貸付債権の額	729	873	1,141	951	740	298	455	709	406	348	432	440	357	849		
うち、取下げに係る貸付債権の額	27	354	449	716	1,245	1,307	1,371	1,452	1,737	1,826	1,865	1,914	1,974	1,993		

(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	平成24年 12月末	平成25年 3月末	平成25年 6月末	平成25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	91	399	685	918	1,181	1,454	1,707	1,963	2,209	2,516	2,757	3,059	3,387	3,747		
うち、実行に係る貸付債権の数	58	293	521	738	976	1,247	1,477	1,706	1,953	2,220	2,430	2,702	3,021	3,365		
うち、謝絶に係る貸付債権の数	0	4	33	64	76	81	94	103	114	131	148	163	182	190		
うち、審査中の貸付債権の数	31	81	97	50	46	36	39	46	23	42	49	54	38	43		
うち、取下げに係る貸付債権の数	2	21	34	66	83	90	97	108	119	123	130	140	146	149		

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	平成24年 6月末	平成24年 9月末	平成24年 12月末	平成25年 3月末	平成25年 6月末	平成25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	147	844	1,912	2,541	3,008	3,607	4,077	4,459	4,910	5,456	5,789	6,311	6,912	7,623		
うち、実行に係る貸付債権の額	78	399	878	1,423	1,873	2,458	2,808	3,130	3,614	4,033	4,236	4,723	5,275	5,933		
うち、謝絶に係る貸付債権の額	0	80	283	510	581	605	701	716	802	802	833	868	892	958		
うち、審査中の貸付債権の額	69	295	518	243	161	126	148	150	31	132	183	140	167	153		
うち、取下げに係る貸付債権の額	0	70	231	363	392	417	418	461	461	487	535	577	577	577		

(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	平成24年 6月末	平成24年 9月末	平成24年 12月末	平成25年 3月末	平成25年 6月末	平成25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	13	63	137	187	225	264	301	329	361	391	420	452	493	537		
うち、実行に係る貸付債権の数	7	33	65	110	146	182	211	232	267	292	309	339	382	420		
うち、謝絶に係る貸付債権の数	0	4	17	34	41	43	50	51	55	55	57	60	61	64		
うち、審査中の貸付債権の数	6	22	42	19	11	9	9	11	4	7	14	10	7	10		
うち、取下げに係る貸付債権の数	0	4	13	24	27	30	31	35	35	37	40	43	43	43		