

# 地域金融円滑化のための基本方針

しずおか信用金庫

しずおか信用金庫は、地域の中小企業・個人事業者のお客様および個人のお客様に必要な資金を安定的に供給し、地域経済の発展に寄与するため、以下の方針に基づき、地域金融の円滑化に全役職員が一丸となり全力で取り組んでまいります。

## 取組み方針

地域の中小企業・個人事業者および個人のお客様への安定した資金供給を行うことや、経営等のさまざまな問題の解決に向けて尽力することは、協同組織金融機関である当金庫にとって、最も重要な社会的使命です。

当金庫は、お客様からの資金需要やお借入れ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、お客様の抱えている問題を十分に把握したうえで、その解決に向けて真摯に取り組めます。

## 金融円滑化措置の円滑な実施に向けた態勢整備

当金庫は、上記取組み方針を適切に実施するために必要な態勢整備を図っております。

- 1 融資部担当役員を委員長とする『金融円滑化管理委員会』を平成21年12月22日に設置し、地域金融の円滑化への取組みや、ご相談体制をより一層強化・充実させてまいります。
- 2 各営業店では『融資相談窓口』を設置し、支店長を『金融円滑化営業店管理責任者』として、新規のお借入れや既にあるお借入れ条件の変更等のご要望に対し、真摯に対応させていただく体制を整えております。
- 3 『金融円滑化管理方針・規定』を策定いたします。
- 4 無担保当座貸越『緊急サポート2000』の取扱いを開始しております。
- 5 営業店でのお客様への経営改善支援をサポートするために、融資部に『企業支援担当』を設置しております。
- 6 お客様の事業価値向上に向けた支援を行うために、業務部に『ビジネスサポートセンター』を設置しております。
- 7 ビジネスマッチング『つなぐチカラ』を開催し、お客様の売上拡大支援に取り組んでおります。
- 8 職員の目利き能力向上等に向けた研修を実施しており、引き続き行ってまいります。

## 他の金融機関等との緊密な連携

当金庫は、複数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、お客様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。

なお、お客様からのお借入れ条件の変更等に関するご意見や苦情相談は、下記の電話相談窓口をご利用ください。

名 称 : 金融円滑化に関する苦情相談窓口(しずおか信用金庫融資部)  
電 話 番 号 : 0120-099-003(フリーダイヤル)  
フリーダイヤルが繋がらない場合はこちらにお掛けください 054-247-1194(有料)  
受 付 時 間 : 当金庫営業日のAM9:00~PM5:00

## 中小企業金融円滑化法に基づく措置の実施に関する方針

しずおか信用金庫は、地域の中小企業・個人事業者のお客様および個人のお客様に必要な資金を安定的に供給し、地域経済の発展に寄与するため、以下の方針に基づき、地域金融の円滑化に全役職員が一丸となり全力で取り組んでまいります。

### 1. 取組み方針

地域の中小企業・個人事業者および個人のお客様への安定した資金供給を行うことや、経営等のさまざまな問題の解決に向けて尽力することは、協同組織金融機関である当金庫にとって、最も重要な社会的使命です。

当金庫は、お客様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、お客様の抱えている問題を十分に把握したうえで、その解決に向けて真摯に取り組めます。

（ ）「貸付条件の変更等」とは、貸付債権に係る元本の返済猶予、返済期限の延長、旧債の借換え、中小企業者の株式取得であって債務を消滅させるためにするもの、代物弁済の受領及び利息の支払猶予を指します。

### 2. 中小企業・住宅資金借入のお客様共通の対応方針

(1) お客様から貸付条件の変更等の申込みに関する相談を受けた場合には、常に真摯な対応を行います。

【以下の行為は行いません】

・ご相談に係る貸付条件の変更等の申込みを妨げる行為

・お客様の意思に反して当該申込みを取下げさせる行為

(2) お客様から口頭で申込みがあった場合には、その内容を記録します。

(3) 貸付条件の変更等に条件を付けさせていただく場合には、その内容を可能な限り速やかにお客様にお伝えし、十分に説明させていただくこととします。

(4) 貸付条件の変更等のお申込みをやむを得ずお断りさせていただく場合には、これまでの取引関係やお客様の知識および経験等を踏まえ、お客様にお断りさせていただくに至った理由を可能な限り具体的かつ丁寧にお客様に説明させていただくよう心がけます。

### 3. 中小企業のお客様への対応方針

(1) 貸付条件の変更等に係るお客様との協議にあたり、経営改善計画の策定に向けて真摯に議論するよう努めます。また、経営改善計画を策定するご意思のあるお客様から要請がある場合には、策定を支援させていただくよう努めます。

(2) 経営改善計画を策定した場合には、この計画の進捗状況を適切に管理するとともに、必要に応じて、お客様に助言を行うよう努めます。

(3) 本部関連部署および営業店との相互協力のもと、継続的な企業訪問等によるコミュニケーションの確保により、貸付条件の変更等を実行したお客様の経営実態を把握します。また、地域密着型金融の取組みとして、支援機関および外部専門家等との連携を図りながら経営改善支援、事業再生の取組みを推進します。

(4) お客様の依頼を受けた特別認定紛争解決事業者（事業再生ADR解決事業者）より手続の実施を依頼するか否かの確認があったときは、迅速な紛争解決のため、基本方針に基づき適切に依頼を行います。

(5) 企業再生支援機構からの債権買取申込みまたは事業再生計画に従って債権の管理または処分をすることの同意の求めについて、基本方針等に基づき適切に対応を行います。また当該同意に係る事業再生計画について、貸付条件の変更等、適切に協力します。

(6) 公庫等（ ）および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のお申込みがあった場合には、守秘義務に留意しつつ、お客様の同意を前提に、他の金

融機関や信用保証協会等の間で相互に必要最低限の情報確認を行うなど、緊密な連携を図るよう努めます。

( ) 「公庫等」とは、日本政策金融公庫、商工組合中央金庫、日本政策投資銀行、沖縄振興開発金融公庫、独立行政法人奄美群島振興開発基金、独立行政法人中小企業基盤整備機構、独立行政法人福祉医療機構、独立行政法人住宅支援機構を指します。

(7) 公庫等および他の金融機関から、お客様の貸付条件の変更等のお申込みに係る情報について照会を受けた場合には、守秘義務に留意しつつ、お客様の同意を前提に応じるよう努めます。

(8) 公庫等および他の金融機関がお客様に対して貸付条件の変更等に応じたことが確認できたときは、お客様の事業についての改善または再生の可能性、公庫等、および他の金融機関が貸付条件の変更等に応じたこと等を勘案しつつ、できる限り当該貸付条件の変更等を行うよう努めます。

(注) (5)(6)(7)までについては、独占禁止法の違反行為とならないよう留意します。

**【主な留意点】**

・公庫等および他の金融機関(信用保証協会等含む)間で情報の確認を行うに際しては、個別のお申込み案件毎に行います

・公庫等および他の金融機関(信用保証協会等含む)間で情報の確認を行うに際しては、個別のお申込み案件に係る事項に限り取扱います

・貸付条件の変更等を実行するか否かの最終的な判断は、当金庫の責任において行います

(9) 当金庫が信用保証協会の保証なしでは貸付条件の変更等が困難と判断する場合で、お客様が「条件変更対応保証」の利用を希望されるときは、お客様の事業についての改善または再生の可能性を説明する文書を作成し、信用保証協会に対して交付させていただくこととします。また、「条件変更対応保証」の利用に先立って、お客様の事業についての改善または再生に向けた真摯な検討を行うなど、条件変更対応保証の趣旨を踏まえて対応します。

(10) 貸付条件の変更等を実行したお客様に対して適切に信用供与を行います。例えば、貸付条件の変更等の履歴があることのみをもって、新規融資や貸付条件の変更等のお申込みをお断りすることは致しません。

#### 4. 住宅資金借入のお客様への対応方針

(1) お客様から貸付条件の変更等の申込みがあった場合には、お客様の将来にわたる無理のない返済に向けて、お客様の財産および収入の状況を十分に勘案させていただきながら、きめ細かく相談に応じます。

(2) 住宅金融支援機構等がお客様に対して貸付条件の変更等に応じたことが確認できたときは、お客様の財産および収入の状況、住宅金融支援機構等がお返済条件の変更等に応じたこと等を勘案しつつ、できる限り貸付条件の変更等を行うよう努めます。

(注) (2)については独占禁止法の違反行為とならないよう留意します。

**【主な留意点】**

・住宅金融支援機構等との間で情報の確認を行うに際しては、個別のお申込み案件毎に行います。

・住宅金融支援機構等との間で情報の確認を行うに際しては、個別のお申込み案件に係る事項に限り取扱います。

・貸付条件の変更等を実行するか否かの最終的な判断は、当金庫の責任において行います。

以上

## 中小企業金融円滑化法に基づく措置の状況を適切に把握するための体制

しずおか信用金庫は、貸付条件の変更等のお申込みに対する対応状況を適切に把握するため、以下の通り体制を整備しました。

1. 金融円滑化管理態勢を整備 確立するため融資部を金融円滑化部門とし、融資部担当役員を金融円滑化管理責任者としております。
2. 金融円滑化管理責任者を委員長とする「金融円滑化管理委員会」を平成 21 年 12 月 22 日に設置し、地域金融の円滑化への取り組みやご相談体制をより一層強化 充実させております。
3. 各営業店では「融資相談窓口」を設置し、支店長を「金融円滑化営業店管理責任者」として、新規のお借入れや既にあるお借入の貸付条件の変更等のご要望に対し、真摯に対応させていただき体制を整備しております。
4. お客様から貸付条件の変更等のお申込みがあった場合は、担当者がその内容を漏れなく記録してまいります。お申込みの際には貸付条件の変更等の相談内容、お客様の事業概要と業況、他の金融機関を含めたお借入の状況等をお伺いさせていただきます。
5. 各営業店の担当者は、お客様の貸付条件の変更等のお申込みおよびその対応の進捗状況について、適時、金融円滑化営業店管理責任者に報告します。
6. 金融円滑化営業店管理責任者は、貸付条件の変更等のお申込みが漏れなく記録され、受付けた案件の進捗管理が適切に行われているかを点検すると共に、対応が長期化することでお客様にご迷惑がかからないよう進捗状況の確認を行います。
7. 金融円滑化営業店管理責任者は定期的に、貸付条件の変更等のお申込み、応諾、謝絶、取下げ等の対応状況を取りまとめ、中小企業のお客様の場合は融資部の金融円滑化担当者へ、住宅資金借入のお客様の場合はローンセンターの金融円滑化担当者へ報告します。
8. 融資部の金融円滑化担当者およびローンセンターの金融円滑化担当者は各営業店の金融円滑化営業店管理責任者からの報告を取りまとめ、金融円滑化管理責任者を通して、対応状況を定期的に常務会及び理事会に報告します。
9. 常務会及び理事会は報告の内容を検証し、必要に応じて、体制の改善策等を始め、整備を指示する体制を確立しております。

以上

## 中小企業金融円滑化法に基づく措置に係る苦情相談を適切に行うための体制

しずおか信用金庫は、貸付条件の変更等に係る苦情相談を適切に行うため、以下の通り体制を整備しました。

1. 各営業店に配置した金融円滑化営業店管理責任者及び担当者が、貸付条件の変更等に係るお客様からの苦情相談に対応します。また、お客様相談窓口（コンプライアンス統括部）に加え、金融円滑化管理部門（融資部）に「金融円滑化に関する苦情相談窓口」を新たに設置し、専用のフリーダイヤル(下記の通り)により、担当者が貸付条件の変更等に係るお客様からの苦情や相談に直接対応いたします。尚、ご相談いただいた内容については、お客様のお取引店へ取次ぎさせていただきます。
2. 各営業店の役職員が、お客様から貸付条件の変更等に係る「苦情」を受付けた場合は、その内容を記録し、各営業店の金融円滑化営業店管理責任者より、コンプライアンス統括部お客様相談担当を經由して、金融円滑化管理部門に報告します。
3. 各営業店の役職員が、お客様から貸付条件の変更等に係る「相談」を受付けた場合は、その相談内容を記録し、「お申込み」に至るまで真摯に対応させていただきます。「お申込み」以後の体制につきましては、前記（第2の4以降）と同様です。
4. 金融円滑化管理部門は報告を受けた苦情相談の内容を分析し、金融円滑化管理委員会を通して改善策の検討を行い、整備を図ります。また、苦情相談の状況について定期的または必要に応じて金融円滑化管理責任者を通じて常務会及び理事会に報告します。
5. 常務会及び理事会は貸付条件の変更等に係るお客様からの苦情相談の状況について定期的または必要に応じて報告を受け改善策が十分であることを検証し、必要に応じて管理体制の整備を指示致します。

### 【中小企業者等金融円滑化法に関する当金庫の対応窓口】

#### (1) 貸付条件の変更等に関するご相談窓口

相談窓口：お客様の取引店

相談時間：平日・土曜日 9:00～17:00

土曜日の受付はローンセンターのみ

毎月第二火曜日は19:00まで受付します。

#### (2) 苦情に関するご相談窓口

名称：金融円滑化に関する苦情相談窓口（しずおか信用金庫融資部）

電話番号：0120-099-003（フリーダイヤル）

受付時間：当金庫営業日 9:00～17:00

以上

## 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

しずおか信用金庫は、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、以下の通り体制を整備しました。

1. 中小企業者のお客様と更なるリレーションシップを図り、経営相談、経営支援及び経営改善計画の策定支援等を積極的に行ってまいります。また貸付条件の変更等に際し、お客様から経営改善計画の作成の申し出がある場合にはこれを支援すると共に、適時進捗状況の管理を行い、必要に応じてお客様への助言に努めてまいります。
2. 営業店でのお客様への経営改善支援をサポートするために、融資部に「企業支援担当」を設置しております。
3. 融資部「企業支援担当」は、営業店へお客様の経営改善計画の策定を行うためのアドバイスを行う体制を整備しております。
4. お客様の事業価値向上に向けた支援を行うために、業務部に「ビジネスサポートセンター」を設置しております。
5. ビジネスマッチング「つなぐチカラ」を開催し、お客様の売上拡大支援に取り組んでおります。
6. お客様の特性や事業の状況等を適切に把握するため、職員の目利き能力向上等に向けた研修を実施するなど、当金庫職員の能力をより向上させるよう努めてまいります。

以上

中小企業金融円滑化法に基づく措置の実施状況  
 中小企業者]

	平成21年 12月末		平成22年 3月末	
	貸付債権の数	貸付債権の額 (単位:百万円)	貸付債権の数	貸付債権の額 (単位:百万円)
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権	267	5,470	1007	17,838
うち、信用保証協会等による債務の保証を受けていなかった貸付債権	90	3,593	296	11,076
うち、実行に係る貸付債権	49	2,411	245	8,002
うち、信用保証協会が条件変更対応保証を応諾する旨の判断を示した貸付債権	0	0	0	0
うち、謝絶に係る貸付債権	0	0	0	0
うち、信用保証協会が条件変更対応保証を応諾する旨の判断を示した貸付債権	0	0	0	0
うち、審査中の貸付債権	41	1,181	46	2,801
うち、取下げに係る貸付債権	0	0	5	273
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	177	1,877	711	6,761
うち、実行に係る貸付債権	63	765	538	5,175
うち、謝絶に係る貸付債権	0	0	1	17
うち、信用保証協会等が債務の保証を応諾する旨の判断を示した貸付債権	0	0	1	17
うち、審査中の貸付債権	113	1,110	151	1,446
うち、取下げに係る貸付債権	1	1	21	122

・当該中小企業者に対し他の金融機関も貸付債権を有する場合

(単位:百万円)

	平成21年 12月末		平成22年 3月末	
	貸付債権の数	貸付債権の額	貸付債権の数	貸付債権の額
信用保証協会等による債務の保証を受けていなかった貸付債権に係る債務者のうち他の金融機関に対しても法の施行日以後に貸付けの条件の変更等の申込みが行われたことを確認することができた者から、貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権	24	729	86	2,868
うち、実行に係る貸付債権	3	93	73	2,044
うち、信用保証協会が条件変更対応保証を応諾する旨の判断を示した貸付債権	0	0	0	0
うち、謝絶に係る貸付債権	0	0	0	0
うち、他の金融機関により法の施行日以後になされた貸付けの条件の変更等の実行を認識していた場合の貸付債権	0	0	0	0
うち、審査中の貸付債権	21	636	13	823
うち、取下げに係る貸付債権	0	0	0	0

中小企業金融円滑化法に基づく措置の実施状況

〔住宅資金借入者〕

	平成21年 12月末		平成22年 3月末	
	貸付債権の数	貸付債権の額 (単位 :百万円)	貸付債権の数	貸付債権の額 (単位 :百万円)
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権	17	240	68	947
うち、実行に係る貸付債権	3	31	37	500
うち、謝絶に係る貸付債権	0	0	0	0
うち、審査中の貸付債権	13	181	25	365
うち、取下げに係る貸付債権	1	26	6	81