

(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)

金融円滑化管理方針の概要

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、問題解決に努め、適切な情報開示を行うとともに、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、金融円滑化基本方針を定め、以下の管理態勢で全役職員が対応しております。

1. 理事会の役割・責務

①方針及び規定の策定 等

2. 金融円滑化統括責任者の役割・責務

①進捗管理等の全般の統括 等
②問題等の把握・点検、常勤役員への報告

3. 金融円滑化管理統括部（融資部）の役割・責務

①情報の集約及び進捗状況等の統括管理
②申込み・相談への速やかな対応
③研修計画の策定・実施 等

4. 金融円滑化管理責任者の役割・責務

①経営指導・相談への対応・管理・指導
②進捗状況等の管理
③問題等の把握及び融資部への報告

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他の金融機関等との緊密な連携
②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
③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. 中小企業者の既往の債務に係る貸付けの条件の変更等申込み・相談に対する対応について

2. 既往の住宅ローン取引に係る貸付けの条件の変更等の申込み・相談に対する対応について

3. 貸付けの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

4. 他金融機関等との緊密な連携関係の構築について

5. お客様への説明態勢の充実について

6. 貸付けの条件の変更等の実施状況の公表について

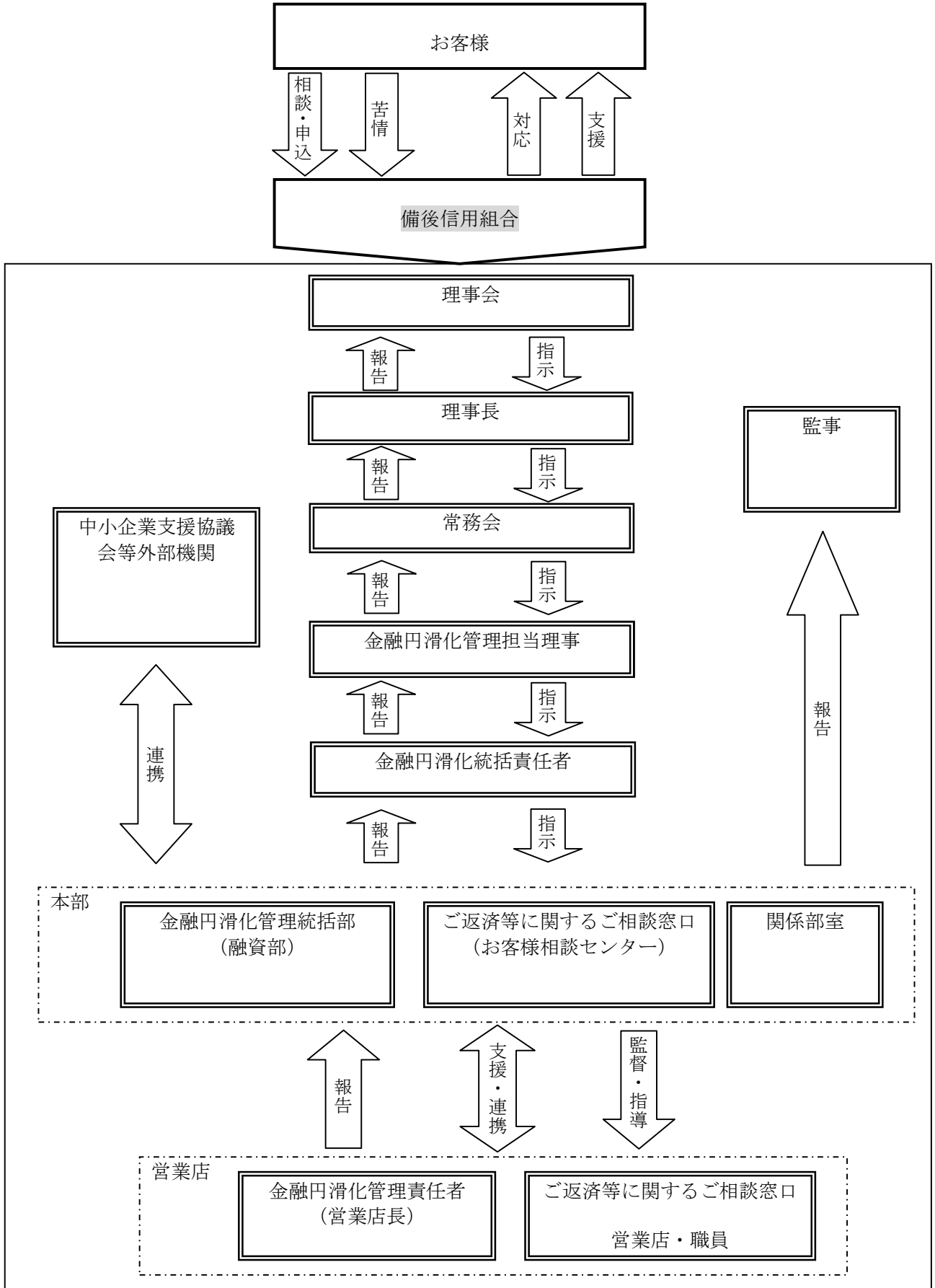
1. 金融円滑化管理に係る体制

別紙のとおり（*2）

2. 金融円滑化基本方針

（顧客用）「中小企業等金融円滑化法」への対応について
（組織内用）金融円滑化管理規程

(* 2) 金融円滑化管理に係る体制



(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、中小企業のお客様、住宅ローンをご利用のお客様からのご返済等に関する相談について、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、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。

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「ご返済等に関するご相談窓口」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。

〔ご返済等に関するご相談窓口の概要〕

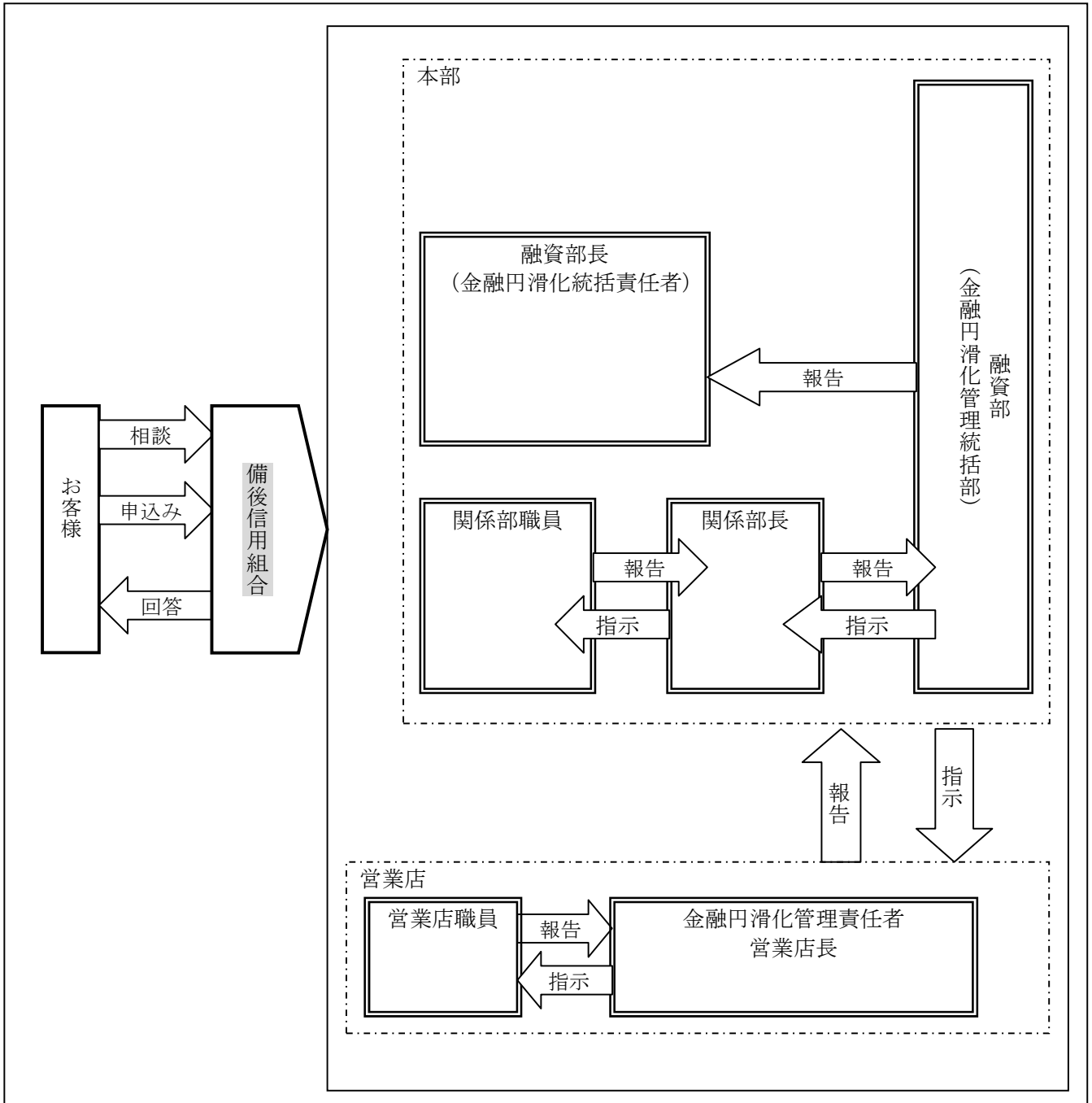
区分	責任者・担当者	役割
本部	金融円滑化統括責任者 融資部長	・相談、「金融円滑化に関する相談等管理簿」の記載点検 ・常務会への報告
	金融円滑化管理統括部 融資部職員	・相談・「金融円滑化に関する相談等管理簿」の記載点検 ・相談・申込みの対応（金融円滑化に関する相談等管理簿の内容の記載） ・融資部長への報告
各営業店	金融円滑化管理責任者 営業店長	・相談・「金融円滑化に関する相談等管理簿」の記載点検 ・融資部への報告
	営業店職員	・相談・申込み案件の情報収集 ・相談・申込みの対応（金融円滑化に関する相談等管理簿の内容の記載） ・営業店長への報告

(2) 体制図

別紙のとおり（*1）

(* 1)

〔ご返済等に関するご相談窓口の概要〕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、金融円滑化管理の担当理事、本部に金融円滑化統括責任者・金融円滑化管理統括部及び各営業店に、金融円滑化管理責任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	<ul style="list-style-type: none"> 金融円滑化管理態勢の整備及び充実・強化 金融円滑化管理態勢に係る企画、立案及び推進 金融円滑化管理態勢の推進に必要な指示
	融資部長 (金融円滑化統括責任者)	<ul style="list-style-type: none"> 金融円滑化の進捗管理等の全般の統括 金融円滑化の推進状況・問題の把握 常勤役員等への報告
	融資部 (金融円滑化管理統括部)	<ul style="list-style-type: none"> 金融円滑化管理に係る情報を集約、一元的に統括・管理 本部お客様相談センターとして、相談等に対応 研修会の策定及び実施 相談等に対する検討・審査及び回答 各営業店の金融円滑化管理担当者対応に関する指導・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
各営業店	営業店長 (金融円滑化管理責任者)	<ul style="list-style-type: none"> 自店における金融円滑化の進捗状況等の管理 研修会の策定及び実施 他金融機関等との連携 経営再建計画の策定支援のサポート 融資部への報告

1. 相談・申込みに対する管理

- 本部及び各営業店の担当者は、お客さま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、金融円滑化管理責任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責任者は、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、融資部（金融円滑化管理統括部）に貸付けの変更等について、稟申・協議をしております。
- 融資部（金融円滑化管理統括部）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、関係各部において、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。
- 本部及び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、お客さまとのこれまでの取引関係やお客さまの理解、経験、資産の状況等に応じて、図面や例示等を用い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、金融円滑化管理責任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）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) 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。
- (7) 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) 融資部（金融円滑化管理統括部）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、速やかに金融円滑化管理責任者に報告し、その理由をお客様に説明しております。
- (2) 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き「金融円滑化に関する相談等管理簿」に取下げ理由を記載し、金融円滑化管理責任者が確認の上、金融円滑化管理統括部に報告しております。
- (3) 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さま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。
- (4) 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。
- (5) 融資部（金融円滑化管理統括部）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、各営業店及び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)が適正に作成及び管理しております。
- (3) 金融円滑化統括責任者は、関係部及び各営業店において、貸付けの条件の変更等の相談・申込みに対応するため、融資部（金融円滑化管理統括部）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、常勤役員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、理事会に報告しております。
- (4) 常務会は、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、金融円滑化管理担当理事及び金融円滑化統括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）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、直接又は金融円滑化管理責任者を通じて、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

- (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、各営業店に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、各営業店に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。

(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「ご返済等に関するご相談窓口」を設置し、以下のとおり体制を整備しております。

[ご返済等に関する相談窓口の概要]

区分	責任者・担当者	役割
本 部	法令遵守統括部 (企画部)	<ul style="list-style-type: none">・ 苦情等の受付・ 苦情等記録簿の記載事項を点検・ 金融円滑化管理統括部への報告・ お客さま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関係部室・各営業店との協議・ 理事長へ報告・ 再発防止策等の周知、指導
	金融円滑化統括 責任者	<ul style="list-style-type: none">・ 苦情等受付・ 苦情等記録簿の記載事項を点検・ 法令遵守統括部への報告
各営業店	営業店長	<ul style="list-style-type: none">・ 苦情等記録簿の記載事項を点検・ 金融円滑化管理統括責任者への報告・ お客さま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関係部・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">・ 苦情等受付簿及び苦情等記録簿を作成・ 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・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。
- (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、苦情記録簿にて内容を記録しております。
- (3) 関係部長及び各営業店長は、苦情記録簿を毎営業日点検し、企画部（法令遵守統括部）に報告しております。
- (4) 金融円滑化に関する苦情記録簿は、企画部において、適切に管理・保存しております。
- (5) 企画部（法令遵守統括部）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、対応状況及び再発防止策等に関する報告を取りまとめ、定期的に理事会等に報告しております。
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、又は法令等に違反するおそれがある

事案については、企画部（法令遵守統括部）は、融資部（金融円滑管理統括部）と協議し、常務会に報告しております。

- (6) 常務会は、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、必要に応じて金融円滑化管理担当理事及び金融円滑化統括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) 企画部（法令遵守統括部）は、申出があった苦情相談について、関係部室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) 企画部（法令遵守統括部）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、融資部（金融円滑化管理統括部）へ必要に応じて随時指示をし、直接又は金融円滑化管理責任者を通じて、役職員に対し研修を実施し周知徹底を行っております。

(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）の発揮や、ビジネスマッチングの開催等、当組合の情報機能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 (金融円滑化統括責任者)	・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
	融資部 (金融円滑化管理統括部)	・経営再建計画の見直しの策定支援 ・関係部室・各営業店との連携 ・経営改善・事業再生支援の取り組み
各営業店	営業店長 (金融円滑化管理責任者)	・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 ・関係部室・各営業店との連携 ・融資部（金融円滑化管理統括部）への報告

- (1) 融資部（金融円滑化管理統括部）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なっております。
- (2) 融資部（金融円滑化管理統括部）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なっております。
- (3) 金融円滑化管理担当理事及び金融円滑化統括責任者は、関係部室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）からの対応状況・問題点に関する報告を取りまとめ、定期的に常務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、速やかに常務会に報告し周知徹底を行なっております。
- (4) 常務会は、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金融円滑化統括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。