

当金庫の中小企業金融円滑化法に基づく実施状況等について

1. 金融円滑化法に基づく措置の実施に関する方針として、理事会の決議により「金融円滑化基本方針」を定めております。概要は下記のとおりです。

- (1)当金庫は、共存同栄の理念の下、地域のホームドクターを目指し、地域金融の円滑化に全力を傾注して取り組んでいます。
- (2)地域の中小企業および個人のお客さまへの安定した資金供給は、当金庫の最も重要な社会的使命と認識しています。
- (3)お客さまの抱えている問題を十分に理解したうえで、その解決に向け真摯に取り組んでまいります。
- (4)複数の金融機関から借入れをされているお客さまより、貸付の条件の変更等の申し出があった場合には、守秘義務に留意しつつ、お客さまの同意を得たうえで、これらの関係機関と緊密な連携を図りながら金融円滑化に努めてまいります。

なお、詳細につきましては、別添資料「金融円滑化基本方針」をご覧ください。

2. 金融円滑化法に基づく実施状況を把握するための体制を「金融円滑化管理規程」「金融円滑化管理マニュアル」等に定めております。

- (1)お客さまから新規融資や貸付条件の変更等のご相談・お申込があった場合、相談・受付から集計・記録の保存に至る事務フローを定めております。
- (2)融資部は「条件変更受付簿」や「貸付条件の変更等・管理シート」等を基に、貸付条件の変更等の実施状況を集計し、金融円滑化管理責任者に報告する体制をとっております。
- (3)金融円滑化管理責任者は、上記実施状況を常務会等に報告し、金庫全体で実施状況を把握する体制をとっております。

3. 「金融円滑化基本方針」等に基づき、下記のとおり対応しております。

(1) 営業店におけるご相談窓口の設置

全ての営業店に「融資返済相談窓口」を設置し、営業店部店長を「金融円滑化営業店責任者」、融資役席者を「金融円滑化営業店主担当者」として配しています。

営業店に寄せられた苦情相談につきましては、同窓口が真摯に対応するとともに「金融円滑化に係る苦情受付簿」により業務サポート部に報告する体制をとっております。

(2) 本部における相談・苦情提言受付窓口の設置

①本部における苦情提言受付窓口として、業務サポート部に専用「フリーダイヤル」を設置し、営業店と連携して適切に対応しております。

②本部における相談受付窓口として、元気創造部に専用「フリーダイヤル」を設置し、営業店と連携して適切に対応しております。

お問い合わせ窓口

窓口相談	受付日時	平日（月～金）午前9：00～午後3：00
	受付場所	お客さまのお取引店舗
電話相談	受付日時	平日（月～金）午前9：00～午後5：00
	受付電話	お客さまのお取引店舗または 本部フリーダイヤル 0120-608-386
苦情提言	受付日時	平日（月～金）午前9：00～午後5：00
	受付電話	本部フリーダイヤル 0120-860-034

（受付：土、日、祝日、12月31日～1月3日を除きます）

4. 金融円滑法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または再生のための支援を行うための体制を「金融円滑化管理規程」「金融円滑化管理マニュアル」等に定め構築しております。

(1) 各営業店では、担当者がお客さまの経営状況を継続的に把握するよう努めるとともに元気創造部と連携して、経営相談への対応、経営指導、経営改善支援などに積極的に取り組む体制をとっております。

(2) 各営業店では、経営改善計画書作成時の助言等を行うほか、必要に応じ、元気創造部・融資部等本部関連部署と連携して行う取り組みによって、お客さまの事業再生を積極的に支援する体制をとっております。

(3) 住宅ローン等の対面相談対応強化のため、平成22年7月12日付にて三島南支店2階に「サポートセンター夢」を開設、ライフサポートセンターを移設しました。

以上

法第4条に基づく措置の実施状況

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
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数	286	877	1,433	2,137	2,838	3,666	4,460	5,183	5,950	6,698
うち、実行に係る貸付債権の数	54	678	1,161	1,836	2,467	3,166	4,001	4,714	5,417	6,094
うち、謝絶に係る貸付債権の数	0	12	24	30	41	50	51	55	60	69
うち、審査中の貸付債権の数	232	148	171	142	163	240	182	162	164	196
うち、取下げに係る貸付債権の数	0	39	77	129	167	210	226	252	309	339

	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	平成25年 12月末	平成26年 3月末	平成26年 6月末	平成26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	7,440	8,092	8,803	9,572	10,300	10,965	11,692	12,373	13,139	13,788
うち、実行に係る貸付債権の数	6,785	7,456	8,101	8,785	9,459	10,154	10,773	11,446	12,156	12,837
うち、謝絶に係る貸付債権の数	72	87	89	101	130	137	154	159	180	182
うち、審査中の貸付債権の数	204	118	143	184	186	120	192	174	203	154
うち、取下げに係る貸付債権の数	379	431	470	502	525	554	573	594	600	615

	平成26年 12月末	平成27年 3月末	平成27年 6月末	平成27年 9月末	平成27年 12月末	平成28年 3月末	平成28年 9月末	平成29年 3月末	平成30年 3月末	平成31年 3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	14,537	15,296	16,064	16,748	17,414	18,131	19,497	20,800	23,311	25,812
うち、実行に係る貸付債権の数	13,531	14,248	14,976	15,646	16,356	17,015	18,379	19,642	22,118	24,561
うち、謝絶に係る貸付債権の数	188	188	188	188	189	191	191	195	195	195
うち、審査中の貸付債権の数	165	177	198	191	129	171	119	122	116	139
うち、取下げに係る貸付債権の数	653	683	702	723	740	754	808	841	882	917

法第5条に基づく措置の実施状況

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
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数	29	74	119	141	171	213	254	289	314	344
うち、実行に係る貸付債権の数	5	48	84	114	134	168	200	237	261	288
うち、謝絶に係る貸付債権の数	0	1	5	5	6	7	7	7	7	9
うち、審査中の貸付債権の数	24	19	18	5	11	12	15	8	7	8
うち、取下げに係る貸付債権の数	0	6	12	17	20	26	32	37	39	39

	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	平成25年 12月末	平成26年 3月末	平成26年 6月末	平成26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	366	389	406	433	449	473	485	503	520	530
うち、実行に係る貸付債権の数	305	329	343	359	381	403	419	434	447	458
うち、謝絶に係る貸付債権の数	10	10	13	14	15	15	15	15	16	16
うち、審査中の貸付債権の数	10	8	7	15	6	6	2	5	5	2
うち、取下げに係る貸付債権の数	41	42	43	45	47	49	49	49	52	54

	平成26年 12月末	平成27年 3月末	平成27年 6月末	平成27年 9月末	平成27年 12月末	平成28年 3月末	平成28年 9月末	平成29年 3月末	平成30年 3月末	平成31年 3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	548	562	574	582	597	613	637	656	694	766
うち、実行に係る貸付債権の数	476	484	498	504	519	534	555	572	611	683
うち、謝絶に係る貸付債権の数	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
うち、審査中の貸付債権の数	1	5	3	4	3	2	2	3	2	0
うち、取下げに係る貸付債権の数	55	57	57	58	59	61	64	65	65	67