

# 金融円滑化に関する体制の概要

## I. 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さまから、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。

### 1. 相談・申込み受付体制の整備

当組合は、以下のお客さまからの相談・申込みに対応するため、各営業店の貸付係に「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. 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、本部に金融円滑化管理の担当理事、責任者、統括部署を各営業店に担当者を配置しております。

#### (1) 相談・申込みに対する管理

- ① 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、金融円滑化管理担当者及び金融円滑化管理統括部署は、その記録の内容について確認しております。
- ② 各営業店の金融円滑化管理担当者は、貸付けの条件の変更等に関する相談・申込みに対し、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）に貸付けの条件の変更等に係る情報を報告しております。
- ③ 融資部は、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。
- 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、適切かつ丁寧に説明しております。
- ⑤ 各営業店の担当者は、中小企業者のお客さまに対し、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 お客さま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取下げ内容を金融円滑化管理担当者が確認の上、融資部に報告しております。
- ② 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。

- ③ 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さまへ伝え、速やかに所定の手続きを行なっております。
- ④ 融資部は、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、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、融資部からの対応状況に関する報告を定期的に、理事会等に報告しております。
- ④ 理事会等は、貸付けの条件の変更等の相談・申込みの対応状況の報告を受け、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ております。
- ⑤ 融資部は、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、必要に応じて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さまから貸付けの条件の変更等の申込みがあった場合には、各営業店が守秘義務に留意し、お客さま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さま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、各営業店が守秘義務に留意し、お客さま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、お客さまとのトラブルを回避するため、各営業店が適切に管理・保存しております。

## II. 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、当組合の各営業店の貸付係に「ご返済等に関するご相談受付窓口」、本部には専用の「金融円滑化苦情相談ホットライン」を設置し、以下のとおり体制を整備しております。

1. 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・トラブル記録簿兼報告書」に苦情相談の内容を記録しております。
2. 各営業店長は、金融円滑化に関する相談等管理簿を点検し、融資部へ報告しております。
3. 金融円滑化に関する相談等管理簿は、各営業店において、適切に管理・保存しております。
4. コンプライアンス委員会は、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、各営業店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、理事会等に報告しております。
5. 理事会等は、貸付けの条件の変更等に係る苦情相談の対応状況等に関する報告を受け、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ております。
6. 金融円滑化管理責任者及び融資部は、申出があった苦情相談について、各営業店と協力して問題の解決に努めております。
7. 融資部は、貸付けの条件の変更等に係る苦情相談に対して、適切な対応及び再発防止について監督・指導するため、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行っております。

### III. 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や当組合の情報機能を活用した支援に取り組んでおります。

1. 融資部と各営業店が連携して、経営再建計画の策定支援を行っております。
2. 金融円滑化管理担当理事及び責任者は、経営改善・再生支援の対応状況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。
3. 理事会等は、経営改善・再生支援の対応状況に関する報告を受け、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ております。
4. 融資部は、経営改善相談及び再生支援が適切に行われるため、必要に応じて、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を図るために研修を実施し周知徹底を行っております。