



中小企業者等の金融円滑化に向けた体制

1. 金融円滑化の実施に関する方針の概要

- (1) 中小企業のお客様から、条件変更（返済減額、期間延長、借替等）に関する相談・申込みがあった場合は、お客様の経営実態を十分に把握し、検討したうえで、今後の改善または再生の可能性を勘案し、迅速かつ真摯に取り組みます。
- (2) 個人のお客様から、住宅ローンの条件変更（返済減額、期間延長等）に関する相談・申込みがあった場合は、お客様の財産および収入等の状況を勘案し、検討したうえで、迅速かつ真摯に取り組みます。
- (3) 他の金融機関や信用保証協会等と連携を図る必要が生じた場合は、守秘義務に十分留意しまして、お客様の同意を得たうえで、関係機関と情報の照会・確認を行い、綿密な連携を図ってまいります。
- (4) 金融円滑化推進室を設け、金融円滑化推進室長を金融円滑化管理責任者としています。
金融円滑化管理責任者は、事務統括部門として金融円滑化推進室（審査部・業務部・総務企画部・経営管理部）を設置しています。
金融円滑化管理責任者は、各営業店からの金融円滑化にかかる計数および関連情報等に基づき金融円滑化管理状況について理事会、常務会に報告し、検討・協議のうえ以後の改善を図ってまいります。
- (5) 金融円滑化による条件変更（返済減額、期間延長、借替等）を行ったお客様に対する信用供与については適切かつ柔軟に検討を行い、条件変更の履歴があることだけを理由にして新規融資や返済軽減等の相談・申込みをお断りすることはいたしません。
- (6) お客様からの条件変更に関する相談・申込みにお応えできない場合等は、結論にいたった理由、経緯等について、できる限り丁寧にお客様の理解・納得が得られるよう十分な説明をいたします。

2. 条件変更（返済減額、期間延長、借替等）の状況を適切に把握する体制

- (1) 「金融円滑化相談窓口」を各営業店に配置し、条件変更の相談があった時点で「融資相談記録票」に記録し、申込があった時点で「金融円滑化に関する受付報告書」により、審査部へ報告する体制といたしております。
- (2) 金融円滑化管理責任者は、定期的にまたは必要に応じて理事会、常務会へ金融円滑化管理の状況を報告する体制といたしております。
- (3) 金融円滑化に関する記録は営業店と担当部署（審査部）において5年間管理保管いたします。

3. 条件変更（返済減額、期間延長、借替等）の苦情相談を適切に行うための体制

- (1) 各営業店融資窓口にて「苦情受付相談コーナー」を設置するとともに、「金融円滑化苦情責任者」を配置いたしております。また本部においても、苦情担当部署（経営管理部）を設置いたしております。
- (2) 苦情担当部署（経営管理部）にお客様からの貸付条件変更等に関する苦情相談等の受付専用電話を設置いたしております。
- (3) 営業店で受けた苦情は苦情担当部署（経営管理部）経由、本部が直接受けた苦情は苦情担当部署（経営管理部）からコンプライアンス委員会と協議のうえ理事会、常務会へ報告する体制といたしております。

4. 条件変更（返済減額、期間延長、借替等）を行った後の事業の改善・再生のための支援を行うための体制

- (1) 経営改善に向けて経営相談・経営指導をお客様の経営実態等を踏まえて、本部担当部署（審査部）と営業店が連携して支援する体制としています。
- (2) 各営業店は経営改善計画の進捗状況を把握し、必要に応じアドバイスや計画達成へ向けてサポートしてまいります。
- (3) 審査部は営業店と連携して、中小企業者の経営状況を把握し、継続的に経営相談・支援を行うとともに、営業店をバックアップしてまいります。

5. 地域金融円滑化に係る取組状況

■中小企業向け貸付

(単位：千円)

申込みを受け付けた 期間	申込みを受け付けた		平成22年3月末時点での対応状況							
	件数	金額	実行		謝絶		取下げ		審査中	
			件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額
平成21年12月(4日以降)	17	133,226	11	116,184	6	17,042	0	0	0	0
平成22年1月	13	68,495	8	59,559	0	0	0	0	5	8,936
平成22年2月	34	365,369	29	342,229	0	0	0	0	5	23,140
平成22年3月	14	175,796	4	54,743	0	0	0	0	10	121,053
合 計	78	742,886	52	572,715	6	17,042	0	0	20	153,129

■住宅資金貸付

(単位：千円)

申込みを受け付けた 期間	申込みを受け付けた		平成22年3月末時点での対応状況							
	件数	金額	実行		謝絶		取下げ		審査中	
			件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額
平成21年12月(4日以降)	4	39,605	4	39,605	0	0	0	0	0	0
平成22年1月	4	90,608	3	83,621	0	0	1	6,987	0	0
平成22年2月	6	77,721	4	48,790	0	0	0	0	2	28,931
平成22年3月	2	10,470	0	0	0	0	0	0	2	10,470
合 計	16	218,404	11	172,016	0	0	1	6,987	4	39,401

■貸付合計

(単位：千円)

申込みを受け付けた 期間	申込みを受け付けた		平成22年3月末時点での対応状況							
	件数	金額	実行		謝絶		取下げ		審査中	
			件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額
平成21年12月(4日以降)	21	172,831	15	155,789	6	17,042	0	0	0	0
平成22年1月	17	159,103	11	143,180	0	0	1	6,987	5	8,936
平成22年2月	40	443,090	33	391,019	0	0	0	0	7	52,071
平成22年3月	16	186,266	4	54,743	0	0	0	0	12	131,523
合 計	94	961,290	63	744,731	6	17,042	1	6,987	24	192,530