

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、申込みがあった時点で「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.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「苦情受付相談コーナー」を設置するとともに、「金融円滑化苦情処理責任者」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で協議のうえ理事会、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

経営改善に向けての支援は、お客様の経営実態等を踏まえて、本部・営業店が一体となり支援する体制としています。

地域金融円滑化に係る取組み状況**■中小企業向け貸付**

(単位：件、百万円)

申込みを 受け付けた 期間	申込みを 受け付けた		平成25年3月末時点での対応状況							
			実 行		謝 絶		審査中		取下げ	
	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額
平成21年12月～24年3月	1,743	11,754	1,686	11,526	36	141	0	0	21	86
平成24年4月～25年3月	659	4,268	641	4,097	4	53	11	105	3	12
合 計	2,402	16,022	2,327	15,624	40	194	11	105	24	98

■住宅資金貸付

(単位：件、百万円)

申込みを 受け付けた 期間	申込みを 受け付けた		平成25年3月末時点での対応状況							
			実 行		謝 絶		審査中		取下げ	
	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額
平成21年12月～24年3月	72	767	65	705	3	40	0	0	4	21
平成24年4月～25年3月	9	54	6	24	0	0	3	29	0	0
合 計	81	822	71	730	3	40	3	29	4	21

■貸付合計

(単位：件、百万円)

申込みを 受け付けた 期間	申込みを 受け付けた		平成25年3月末時点での対応状況							
			実 行		謝 絶		審査中		取下げ	
	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額
平成21年12月～24年3月	1,815	12,521	1,751	12,231	39	181	0	0	25	107
平成24年4月～25年3月	668	4,323	647	4,122	4	53	14	135	3	12
合 計	2,483	16,844	2,398	16,354	43	235	14	135	28	120

※申込みから3ヵ月を経過したものは謝絶に計上するルールとなっております。

中小企業の経営の改善及び地域の活性化のための取組状況について**①中小企業の経営支援の取組み方針について**

当金庫は地域の活性化と持続的な発展に貢献するために、地域中小企業等の課題解決を目的とした「課題解決型金融」への取組強化を推進していく方針です。

②中小企業の経営支援態勢整備状況について

- ・当金庫は地域経済を支えている中小企業等の活性化の一助となるために、平成25年度から「金融円滑化推進室」に専任者を配置し、新規創業、成長段階、経営改善や再生支援など、組織的にお手伝いができる態勢を整えております。
- ・また外部機関との連携による支援も積極的に推進して行く方針です。
- ・外部機関＝中小企業再生支援協議会・地域経済活性化支援機構・中小企業支援ネットワーク（信金中央金庫・信用保証協会・商工会議所・商工会・税理士・政府系金融機関・北海道等）
- ・平成25年2月＝経営革新等支援機関の認定を受けております。

③中小企業の経営支援に関する取組み状況について**■中小企業再生支援協議会及び各関連機関との連携による再生支援先の状況** (単位：件)

	件数
I. 中小企業再生支援協議会連携先	2
II. 中小企業支援ネットワーク連携先	2

④地域活性化に関する取組み状況について**■金融円滑化支援先・創業・新事業支援先への新規融資状況**

(単位：件、百万円)

	件数	金額
I. 金融円滑化先新規融資実績	21	167
II. 創業・新事業支援新規融資実績	20	713