

金融円滑化に向けた取組み

島根中央信用金庫（理事長 的場章好）では地域金融機関の社会的役割として、地域経済の活性化、中小企業の育成支援強化、金融の円滑化に真摯に一貫して取り組んでまいりました。

私どもの主要な取引先である中小零細企業の多くは、個人消費の低迷により売り上げ不振や収益の悪化など事業活動をめぐる状況は引き続き厳しい状況にあります。

こうした状況の下、当信用金庫は会員たる中小企業等の皆様に必要な資金を安定的に供給し、必要に応じ経営改善支援を行うなど、課題解決型金融の実践に努め、地域とともに歩んでおります。

1. 取組みの策定

（1）取組みの方針

当信用金庫は、非営利の協同組織金融機関として、相互扶助の経営理念の下、こうした取組みを自らの社会的使命と考えており、内外の経済情勢等に左右されることなく、これからも愚直に実践していく所存です。

したがって、中小企業金融円滑化法の期限到来後も、会員たる中小企業等から貸付条件の変更等の申し出があった場合には、それを真摯に受け止め、貸出先の抱えている課題を十分に把握したうえで、その解決に向け、必要に応じて外部専門家や外部機関等も活用しつつ、引き続ききめ細かな対応を行ってまいります。

（2）取組み体制の概要

当金庫は上記取組み方針を適切に実施するため、以下のとおり必要な体制整備をいたしました。

①お客様サポート体制

ア.本部の体制

平成21年12月8日に金融円滑化を図るための体制整備ならびに実施に関して統括管理責任者を担当役員とし、法人・個人に係る関連部署で組織横断的に「金融円滑化対応チーム」を設置し、これまで以上にきめ細やかに対応する体制整備をいたしました。又、中小企業のお客様に対する経営改善支援や事業再生支援を融資部内で連携し取組みます。

イ.営業店の体制

平成21年12月8日に営業部店長を金融円滑化対応責任者、営業店次席者及び融資担当者を金融円滑化担当者とし、お客様のご相談に親身で迅速な対応を進めてまいります。

②ご相談受付窓口について

ア.「金融円滑化ご相談窓口」

平成21年12月8日に全営業店に金融円滑化ご相談窓口を開設いたしました。

受付時間 9:00～17:00（平日）

イ.「休日金融円滑化ご相談窓口」を開設いたしました。

平成21年12月～平成22年3月 計15回

現在は、「休日金融円滑化ご相談窓口」は実施いたしておりません。

ウ.「金融円滑化ご相談ダイヤル」

平成21年12月8日に本部に金融円滑化ご相談ダイヤルを設置いたしました。

電話番号：0120-808-614（フリーダイヤル）

受付時間 9：00～18：00（平日）

③お客様からの貸付条件の変更等に関する苦情相談窓口について

本部担当部署はコンプライアンス室で専用直通電話を設置いたしました。

電話番号 0120-201-997（直通）（受付時間 9：00～17：00）

FAX : 0853-22-8873

メールアドレス：s1712003@facetoface.ne.jp

④取組み方針を実施するための体制整備

当金庫は、上記取組み方針を適切に実施し金融円滑化を実効性あるものにするために「金融円滑化管理方針」「金融円滑化管理規程」「金融円滑化マニュアル」を策定いたしました。

2. 金融円滑化管理に係る体制と役割

（1）理事会

金融円滑化管理に係る最終意思決定機関を理事会といたします。

- ① 理事会は、当金庫の経営方針及び内部管理基本方針を踏まえた金融円滑化に関する管理方針（以下、「金融円滑化管理方針」という。）を定め、金融円滑化管理方針に基づき「金融円滑化管理規程」を策定します。
- ② 理事会は、金融円滑化管理方針の周知徹底を図るとともに、定期的または必要に応じて管理体制の整備・改善を図るための指示を行います。

（2）常勤理事会

- ① 常勤理事会は、金融円滑化管理を行うため、金融円滑化管理責任者を定めるとともに、金融円滑化業務に精通した人材の育成、専担者の配置、その陣容、事故防止のための人事管理等の適切な実施を図ります。
- ② 常勤理事会は、金融円滑化管理責任者からの報告に基づき、金融円滑化管理に関する重要な事項について協議し、必要ある場合は理事会に付議・報告することで、管理体制の改善を図ります。

（3）金融円滑化管理責任者等

金融円滑化管理態勢を整備・確立するための金融円滑化管理全般を統括する部門を融資部とし、金融円滑化管理部門の担当理事を金融円滑化管理責任者とします。

- ① 金融円滑化管理責任者及び金融円滑化管理部門は、「金融円滑化管理規程」及びその他金融円滑化に関する取決めを営業推進部門等の金融円滑化に関連する部門及び営業店等の金融円滑化に関する業務に従事する職員に遵守させるための具体的施策を実施します。
- ② 金融円滑化管理責任者等は、関係業務部門及び営業店等に対し、金融円滑化の適切な実施を確保するための具体的な方策を指示、管理します。

（4）担当部署等

- ① 金融円滑化の観点から新規融資や貸付条件の変更等の申込み等に対する適切な審査が行われることを確保するため、融資部は、定期的または必要に応じて随時、融資審査基準及び与信管理方法の見直しを行います。
- ② 金融円滑化の観点から新規融資や貸付条件の変更等の申込み等に対する顧客説明

及び顧客サポートの適切性・十分性を確保するため、金融円滑化管理責任者、金融円滑化対応チーム、金融円滑化責任者及び金融円滑化担当者は連携して顧客保護を図るための取組みを行います。

- ③ 顧客の経営相談・経営指導及び経営改善を図るため、融資部内で連携し、きめ細かな支援の取組みを行います。

(5) 報告体制

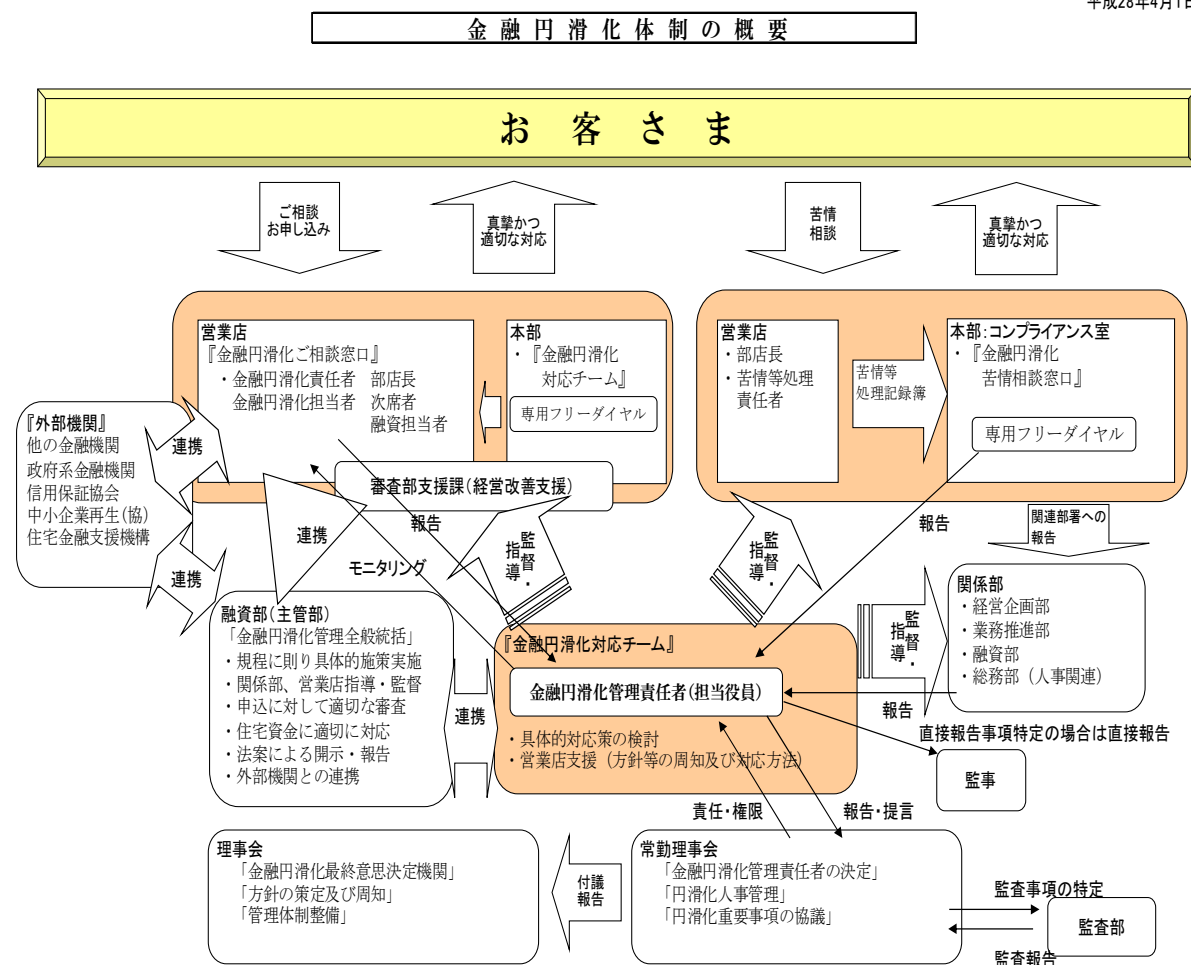
関係業務部門及び営業店等は、定期的にまたは必要に応じて随時、金融円滑化管理責任者等に対して金融円滑化関連情報を報告し、金融円滑化管理責任者は、定期的にまたは必要に応じて随時、理事会、常勤理事会及び監事等に対して金融円滑化関連情報または金融円滑化管理の状況について報告を行います。

(6) 記録・保存

- ① 営業店においては債務者から貸付条件の変更等の相談があった場合には、後日検証できるように内容を「金融円滑化相談・申込み記録簿」に記録し内容意見を付して営業店長に報告し、その後は進捗状況を管理し長期未処理を防止します。（「金融円滑化相談・申込み記録簿」5年間保存）
- ② 貸付条件の変更等申込みを謝絶した場合又は債務者が取下げた場合、並びに苦情相談を受けた場合には、その理由や内容等を可能な限り具体的に記録保存します。

※金融円滑化体制の概要

平成28年4月1日



3. 苦情相談を適切に行うための体制

(1) 本部の体制

債務者の利便向上のため、本部担当部署をコンプライアンス室と定め、お客様からの貸付条件の変更等に係る相談窓口として専用フリーダイヤルを設置し、当信用金庫ホームページに掲載し周知を図りました。

電話番号 0120-201-997（直通）（受付時間 9：00～17：00）

FAX : 0853-22-8873

メールアドレス : s1712003@facetoface.ne.jp

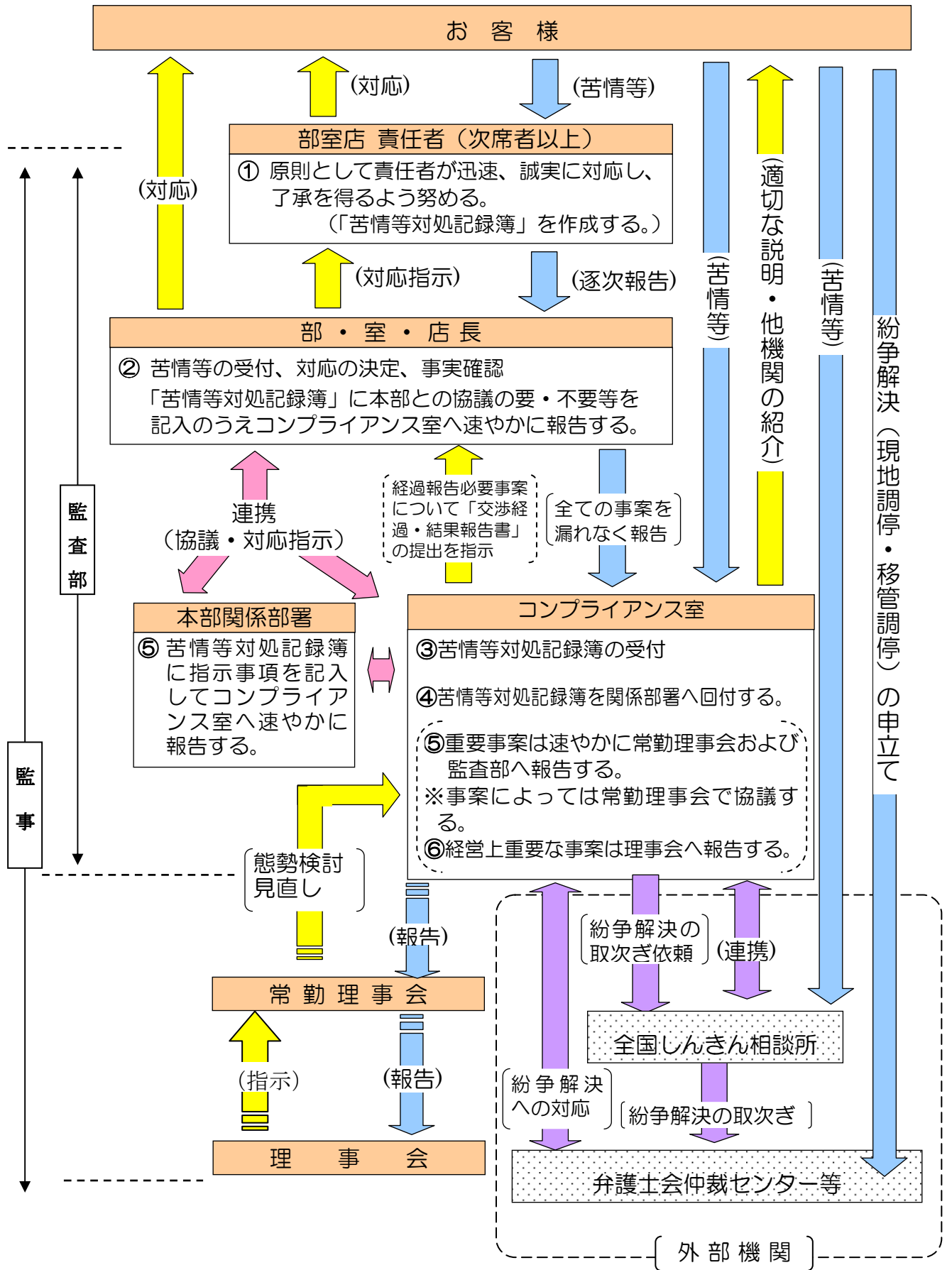
(2) 営業店の体制

苦情等の申し出については原則として苦情等対処責任者（次席者・担当役席者）が、迅速・誠実に対応し、既存の「苦情等対処規程」のスキームに則り適切に対応いたします。

(3) 記録・保存

貸付けの条件変更等に関する苦情相談を受けた場合には、内容を可能な限り具体的に記録し、5年間保存します。

苦情等対処に関する体制（ながれ）



4. 改善又は再生のための支援体制

(1) 経営指導、経営改善支援の取組み

中小企業のお客様には継続的な企業訪問等を通じて、企業の技術力、販売力といった定性的な情報も踏まえて経営実態の把握に努め、事業のライフサイクルに応じたきめ細かな経営相談、経営指導、経営改善計画の策定支援等を通じて、関係金融機関等との連携を十分に図りながら、金融仲介機能コンサルティング機能を発揮し積極的に事業改善、事業再生に取り組めます。

(2) 当信用金庫支援体制

当信用金庫は経営指導、経営改善支援、再生支援を行うための部署を融資部地域振興支援課として従前より企業支援に注力しており、「金融円滑化対応チーム」に融資部地域振興支援課全員参加し、今後においても、より一層取組みの強化を図ってまいります。

融資部内での連携、或いは営業店との連携を図り特に貸付条件等の変更を行った債務者には経営状況に関して期中管理を徹底し継続的なモニタリングを通して経営支援に取り組めます。

(3) 外部機関との連携

中小企業再生支援協議会、他の金融機関、信用保証協会等外部機関との連携を深め様々な改善、再生手法の中から最適な手法を活用し中小企業者のお客様の再生に取り組めます。

(4) 経営改善支援・事業再生支援の職員の能力向上に対する取組み

経営相談、経営指導、再生支援の能力向上のため、融資部は人事部門の総務部人事課と連携し、金融円滑化担当者を対象に通信講座の受講によりスキルアップを図るとともに必要に応じて随時教育研修を行い、又、臨店指導やOJTを通して職員のコンサルティング能力の向上に努めます。

貸付条件の変更等の状況の概要

[平成28年9月30日までの累計]
(単位:件)

	中小企業者	住宅資金借入者
	件数 (累計)	件数 (累計)
貸付条件の変更等の 申込みを受けた件数	7,454	213
うち、実行した件数	7,187	161
うち、謝絶した件数	167	35
うち、審査中の件数	10	0
うち、取下げした件数	90	17

※「謝絶」とは、申込みを受けて審査の結果「実行」に至らなかった貸付債権

※「取下げ」とは、お客様の意思で申込みを取りやめた貸付債権

○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	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
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数	4,949	5,271	5,574	5,828	6,022	6,201	6,424	6,598	6,758	6,876	7,188	7,454		
うち、実行に係る貸付債権の数	4,734	5,057	5,357	5,604	5,768	5,956	6,161	6,342	6,480	6,601	6,925	7,187		
うち、謝絶に係る貸付債権の数	83	99	117	128	134	136	146	154	155	164	167	167		
うち、審査中に係る貸付債権の数	77	53	34	28	46	34	31	15	33	21	6	10		
うち、取下げに係る貸付債権の数	55	62	66	68	74	75	86	87	90	90	90	90		

○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	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
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数	164	169	172	177	180	185	190	193	196	200	211	213		
うち、実行に係る貸付債権の数	113	117	121	126	128	134	137	139	144	147	159	161		
うち、謝絶に係る貸付債権の数	33	33	34	34	34	34	35	36	35	35	35	35		
うち、審査中の貸付債権の数	2	3	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0		
うち、取下げに係る貸付債権の数	16	16	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17		

「謝絶」とは、申込みを受けて審査の結果「実行」に至らなかった貸付債権
 「取下げ」とは、お客様の意思で申込みを取りやめた貸付債権