

平成23年11月15日
西中国信用金庫

中小企業者等に対する金融の円滑化を図るための臨時措置に関する法律
第7条第1項に規定する説明書類

第1 府令第6条第1項第1号に規定する法第4条および第5条の規定に基づく措置の実施に関する方針の概要

1 金融円滑化のための基本方針

- (1) お客さまの経営実態等を踏まえて、適切に新規ご融資や貸付条件の変更等を行うことを確保します。
- (2) お客さまの経営実態等を踏まえて、経営相談・経営指導および経営改善に関する支援を行うことを確保します。
- (3) ご融資の契約およびこれに伴う担保・保証契約に関し、お客さまに対する説明を適切かつ十分に行うことを確保します。
- (4) お客さまからのお取引に係るお問い合わせ、ご相談、ご要望および苦情への対応を適切に実施することを確保します。
- (5) 中小企業者等に対する金融の円滑化を図るための臨時措置に関する法律(以下、「中小企業金融円滑化法」という。)に規定する必要な措置を確保します。
- (6) その他信用供与に関して、地域密着型金融を推進するために必要であると判断した事項が適切になされることを確保します。

2 金融円滑化管理方針に則った管理体制

当金庫は、金融円滑化管理に関する方針を理事会で定め、金融円滑化管理の実効性を確保するため、「金融円滑化管理責任者」を選任するほか、金融円滑化委員会を設置しています。また、理事会、委員会および金融円滑化管理責任者の役割を定めた「金融円滑化管理規程」を制定しています。

第2 府令第6条第1項第2号に規定する法第4条および第5条の規定に基づく措置の状況を適切に把握するための体制の概要

1 金融円滑化委員会の設置

当金庫は、中小企業金融円滑化法を含めた金融円滑化に係る全般的な事項について、統合的に分析・評価・検証をし、金融円滑化の整備・確立を図るための検討委員会として「金融円滑化委員会」を設置しています。委員会の委員長は、審査部担当常務理事があたり、委員会で協議された事項を、理事会・監事会・常務会等に報告しています。

2 金融円滑化グループの設置

当金庫では、金融円滑化管理態勢を整備・確立するため、審査部内に「金融円滑化グループ」を設置しています。金融円滑化グループが、金融円滑化の推進、金融円滑化管理に係る企画立案・統括、金融円滑化管理に係る主務官庁その他関係機関との連絡・折衝、経営者への報告などを担当しています。

金融円滑化グループには、金融円滑化管理全般を管理する金融円滑化管理責任者を選任しています。金融円滑化管理責任者は、金融円滑化グループ所管事項の実施状況について、委員会に報告しています。

3 金融円滑化ご相談窓口の設置および金融円滑化相談窓口責任者の配置

上記の本部組織を設置することに加え、各営業店において金融円滑化相談窓口の設置を行い、各店支店長を金融円滑化相談窓口責任者に任命しています。本部と各営業店との連携を緊密に図るとともに、お客さまからの借入条件の変更等にかかわるご相談・お申出などに対して、迅速、的確、かつ丁寧な対応を図っています。

4 お客さまからのお申出への迅速な対応および記録の保存

当金庫では、金融円滑化マニュアルにおいて、お客さまからの借入条件の変更等のお申出に迅速に対応するために、お申出の受付から対応の完了までの管理方法を規定しています。審査部において、管理方法が適切に行われているかを検証しています。あわせて金融円滑化グループにより定期的に、または必要において随時、教育研修、臨店指導、現場指導（オン・ザ・ジョブ・トレーニング）などを行い、職員の能力向上に取り組んでいます。

また、監査部により実施される内部監査において、金融円滑化に係る監査を実施し、問題がある事項については、問題の内容を理事会へ報告するとともに、所管部である審査部に連絡を行い、改善を図っています。

第3 府令第6条第1項第3号に規定する法第4条および第5条の規定に基づく措置に係る苦情・相談等を適切に行うための体制の概要

1 お客さまからの相談・苦情等を適切に受け付ける体制

(1) 金融円滑化に関する相談苦情窓口（本部）

お客さまからの借入条件変更等に関する相談にあたって、各営業店等が方針を遵守していない場合や、相談・苦情等については、本部の審査部内に「お客さま相談センター」を設置し、専用のフリーダイヤルにて受け付けをしています。

(2) 金融円滑化相談窓口責任者（各営業店）

お客さまからの借入条件の変更等に関する相談にあたって、各営業店等が方針を遵守していない場合や、相談・苦情等については、各営業店の「金融円滑化相談窓口責任者（支店長）」が受け付けをしています。

2 お客さまからの相談・苦情等を適切に処理する体制

お客さまから受け付けた相談・苦情等の内容は、全て記録・保存するとともに、相談・苦情等への対応状況等については、当金庫の顧客サポート体制に則り、コンプライアンス委員会を通じて理事会に報告しており、金庫全体で問題を共有し改善に努める体制としています。

第4 府令第6条第1項第4号に規定する法第4条の規定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適切に行うための体制の概要

1 お客さまの経営改善等に向けた支援体制の概要

- (1) 事業をされているお客さまに対しては、借入条件の変更等の相談に限定せず、地域の経営環境の変化や産業構造の変化等の外部要因や事業承継など事業サイクルを要因とする経営全般のニーズの解決に向けて、幅広くお応えするよう努めています。
- (2) お客さまの外部要因や事業サイクルを要因とする経営課題がある場合、業績の改善や向上は、お客さまと当金庫の双方にとってメリットがあるという考えのもと、当金庫はその解決に向けて、お客さまと全営業店、審査部金融円滑化グループ、融資管理部経営相談グループ、関係部署が一体となって、経営状況の改善等に向けた計画の策定機会等にアドバイスやサポートを行っています。
- (3) 策定された計画の実施期間中は、進捗状況等を定期的・継続的に相互に確認していくことにより、課題を共有し、状況に応じて早期に適切なアドバイス等を行うことができるように努めています。

2 経営改善等の支援措置の概要

- (1) お客さまに対するアドバイスやサポートは、過度に担保・保証に依存しない融資を進めるとともに、ビジネスマッチング等を通じて当金庫が蓄積してきた相談機能を活用して、お客さまのご要望に合わせて適切に行うよう努めています。
- (2) お客さまの事業再生など、お客さまと当金庫のみでは解決が困難な事案については、企業再生支援機構、事業再生ADR、中小企業再生支援協議会等の外部機関との連携など、当金庫がこれまで蓄積してきた事業再生ノウハウを活用して、お客さまに最適な再生手法等を提案するよう努めています。

以 上

第5 法第4条に基づく措置の実施状況(別表1及び別表2)

(別表1) 貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額

[債務者が中小企業者である場合]

(単位:百万円)

	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額	3,560	11,992	24,015	32,964	41,762	50,074	62,453	69,131		
うち、実行に係る貸付債権の額	1,118	9,244	20,662	30,053	39,119	46,900	58,267	65,281		
うち、謝絶に係る貸付債権の額	0	362	518	1,204	1,341	1,385	1,599	1,629		
うち、審査中の貸付債権の額	2,359	2,052	2,336	1,086	600	935	1,469	680		
うち、取下げに係る貸付債権の額	82	332	497	619	701	852	1,116	1,539		
うち、信用保証協会等による債務の保証を受けていた貸付債権のうち 実行に係る貸付債権の額	306	2,862	6,391	9,048	12,422	15,301	18,749	21,515		
うち、信用保証協会等による債務の保証を受けていた貸付債権のうち 謝絶に係る貸付債権の額	0	42	68	115	252	296	312	342		

(別表2) 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	214	794	1,438	1,978	2,613	3,213	3,856	4,327		
うち、実行に係る貸付債権の数	81	609	1,251	1,797	2,435	3,007	3,602	4,094		
うち、謝絶に係る貸付債権の数	0	16	26	43	48	51	56	60		
うち、審査中の貸付債権の数	123	144	115	75	57	70	93	49		
うち、取下げに係る貸付債権の数	10	25	46	63	73	85	105	124		
うち、信用保証協会等による債務の保証を受けていた貸付債権のうち実行に係る貸付債権の数	45	363	787	1,109	1,540	1,919	2,297	2,612		
うち、信用保証協会等による債務の保証を受けていた貸付債権のうち謝絶に係る貸付債権の数	0	11	13	22	27	30	32	36		

第6 法第5条に基づく措置の実施状況(別表3及び別表4)

(別表3) 貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額

[債務者が住宅資金借入者である場合]

(単位:百万円)

	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額	239	608	918	1,456	1,803	2,064	2,338	2,734		
うち、実行に係る貸付債権の額	43	416	624	1,109	1,501	1,712	1,979	2,331		
うち、謝絶に係る貸付債権の額	0	0	60	83	96	107	108	108		
うち、審査中の貸付債権の額	185	129	138	138	49	63	70	113		
うち、取下げに係る貸付債権の額	10	63	95	124	156	180	180	180		

(別表4) 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	18	50	83	125	148	179	206	239		
うち、実行に係る貸付債権の数	3	37	58	101	127	151	176	208		
うち、謝絶に係る貸付債権の数	0	0	2	4	5	6	7	7		
うち、審査中の貸付債権の数	14	10	13	8	3	7	8	9		
うち、取下げに係る貸付債権の数	1	3	10	12	13	15	15	15		

開示期日 24年11月15日