

R E P O R T

〔金融円滑化に関する取組み状況について〕



（平成 21 年 12 月 ~ 25 年 3 月期）

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 第6条第1項第1号に規定する法第4条及び第5条の規定に基づく措置の実施に関する方針の概要
- 第2 第6条第1項第2号に規定する法第4条及び第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
- 第3 第6条第1項第3号に規定する法第4条及び第5条の規定に基づく措置に係る苦情相談を適切に行うための体制の概要
- 第4 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又は再生のための支援を適切に行うための体制の概要
- 第5 法第4条に基づく措置の実施状況（別表1および別表2まで）
- 第6 法第5条に基づく措置の実施状況（別表3および別表4まで）

詳細は別紙の通りです。

以上

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

地域金融円滑化のための基本方針

しまね信用金庫は、地域とともに歩む協同組織金融機関として、地域の中小企業および個人のお客さまに必要な資金を安定的に供給し、地域社会の発展に寄与するため、以下の方針に基づき、地域金融の円滑化に全力を傾注して取り組んでまいります。

1. 取組方針

お客さまからの資金需要や貸付条件の変更等のお申込みがあった場合には、お客さまがお抱えになっている問題を十分に把握し、その解決に向けて真摯に取り組めます。

お客さまからの貸付条件の変更等のお申込みがあった場合には、口頭でのお申込みも含め、お申込みの内容の記録と保存、受付から回答までの進捗管理を徹底し、迅速な対応に努めます。

お客さまが他の金融機関、信用保証協会、政府系金融機関等または、住宅金融支援機構とのお取引がある場合には、守秘義務に留意しつつ、お客さまから同意をいただいた上で、当該金融機関等と連携してお借入れの返済に係る負担の軽減に資する措置をとるよう努めます。

お取引内容や借入れ条件について、お客さまにご納得とご理解をいただけるよう、丁寧に説明を行うよう努めます。

お客さまのお申込みにそえない場合は、これまでの取引関係等を踏まえ、その理由についてお客さまにご納得いただけるよう、速やかに具体的、かつ丁寧な説明を行うよう努めます。

【中小企業のお客さま】

中小企業者のお客さまからのご融資の申込みなどにおいて、借入れ条件の変更履歴があるというような形式的な事象にとらわれることなく、お客さまの特性や実態をきめ細かく把握するよう努め、適切な審査を行います。

中小企業者のお客さまからの借入れ条件変更等の申込みがあった場合には、事業についての改善指導や経営改善計画の策定支援など、きめ細かくご相談に応じます。

中小企業者のお客さまの継続的なサポート体制として、定期的に、経営改善計画の進捗状況を検証・確認するとともに、必要に応じて経営改善計画の見直しを助言、支援するなど、コンサルティング機能を発揮し、きめ細かな対応に努めます。

中小企業再生支援協議会、地域経済活性化支援機構、事業再生ADR解決事業者などの外部機関と連携し、中小企業者のお客さまの事業の改善、再生に取り組みます。

【住宅ローンをご利用のお客さま】

住宅ローンをご利用されているお客さまからの借入れ条件の変更等のお申込みがあった場合には、お客さまの生活に支障が生じることのない、無理のないご返済に向けて、お客さまの財産および収入の状況を十分に勘案し、きめ細かくご相談に応じます。

2 . 金融円滑化措置の円滑な実施に向けた態勢整備

当金庫は、上記取組方針を適切に実施するため、以下の通り必要な態勢整備を図っております。

理事会等において本基本方針、金融円滑化管理方針および金融円滑化管理規程の制定を決議し、金融円滑化管理の適切な実施を図るために、審査担当理事を金融円滑化管理責任者としました。

平成 21 年 12 月 7 日から、「金融円滑化相談窓口」を全店に設置し、支店長を金融円滑化対応責任者として配置し、お客さまへのきめ細やかな相談に応じる体制となっています。また金融円滑化に関するお客さまからのご相談を、24 時間体制でお受けするために、メール相談受付を、平成 22 年 2 月 5 日より行っています。

お客さまの事業価値を見極める能力を向上させるための研修を行います。

お客さまの利便性向上のために、お客さまからの金融円滑化に関する苦情相談窓口として、平成 22 年 2 月に専用フリーダイヤルを本部（経営企画部）に設置しました。（0120 - 232 - 201）

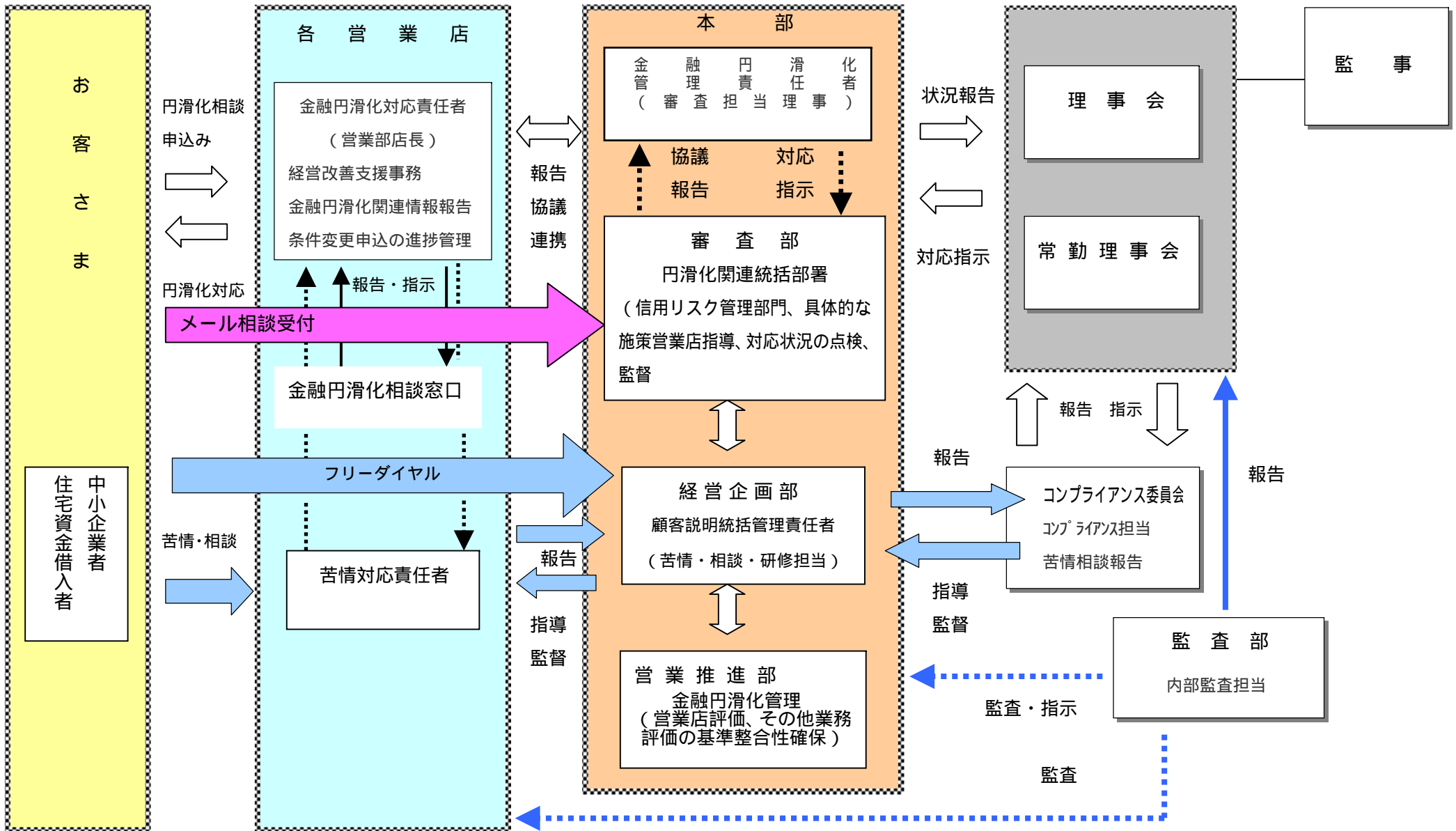
理事会等は、審査部から定期的に金融円滑化の取組状況について報告を受けることにより、金庫全体で取組状況や問題点を共有し、必要に応じて改善に努めます。

金融円滑化管理責任者および顧客説明統括管理責任者、審査部は、顧客説明の適切性の検証を定期的に行い、金融円滑化に関する取組が適切に遂行されるよう態勢整備に努めます。

営業店での対応状況の適切性については、毎月の報告に基づき、本部による継続的な点検を実施し、適切な対応に努めます。

以上

地域金融円滑化に関する組織体制図



第2 第6条第1項第2号に規定する法第4条及び第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

当金庫は、借入れ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、以下の通り体制を整備しました。

お客さまから借入れ条件の変更等の申込みがあった場合は、もれなく記録し、案件進捗管理を行います。申込みの受付においては、ご希望される借入れ条件の変更等の内容、経緯、他行を含めた借入れ状況等をお伺いします。

各営業店の金融円滑化対応責任者は、借入れ条件の変更等の申込みがもれなく記録されているかを点検します。

各営業店の金融円滑化対応責任者は、案件検討の進捗状況を点検し、案件検討が長期化することがないように、担当者を指導します。

各営業店の金融円滑化対応責任者は、借入れ条件の変更等の申込み、応諾、謝絶、取下げ等の実施、案件検討の進捗状況を取りまとめ、審査部に報告します。

審査部は、各営業店からの報告を取りまとめ、定期的に金融円滑化管理責任者、理事会等に報告します。

理事会等は報告の内容を検証し、必要に応じて、体制の見直し等を含め、審査部に指示する体制とします。

監査部は、内部監査実施時において、借入れ条件の変更等の申込みに対する対応状況を検証し、必要に応じて体制の見直し等を含め、審査部に指示する体制とします。

以上

第3 第6条第1項第3号に規定する法第4条及び第5条の規定に基づく措置に係る苦情相談を適切に行うための体制の概要

当金庫は、借入れ条件の変更等に係る苦情相談を適切に行うため、以下の通り体制を整備しました。

各営業店においては、「苦情・問合せ等対応責任者」が、借入れ条件の変更等に係るお客さまからの苦情相談に対応します。また、本部においては、経営企画部に金融円滑化に係る苦情相談窓口（フリーダイヤル0120-232-201）を設置し、お客さまからの苦情相談に直接対応します。

各営業店の職員は、お客さまから借入れ条件の変更等に係る苦情相談を受け付けた場合は、経営企画部に報告を行うとともにお申し出があった苦情・相談については、その内容を記録・保存します。

審査部は、経営企画部から借入れ条件の変更等に係るお客さまからの苦情相談の状況について報告を受け、関連各部と協力して問題の解決に努めるとともに、金融円滑化管理責任者、顧客説明統括管理責任者と連携し、再発防止策の検討を行い、営業店を指導します。

経営企画部は、苦情相談事案の分析を行い、苦情相談事案の状況とともにコンプライアンス委員会等に報告します。

理事会等は、再発防止策等が十分であることを検証し、必要に応じて、体制の見直し等を含め、審査部に指示する体制とします。

以上

第4 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

当金庫は、中小企業者の事業についての改善又は再生のための支援を適切に行うために、以下の通り体制を整備しました。

中小企業者のお客さまとのリレーションシップを図り、経営改善計画の策定支援やビジネスマッチング等によるお客さまの事業のサポートを行います。

中小企業者のお客さまの経営改善計画の進捗状況を、継続的に確認・検証し、経営改善計画の見直しを助言、支援するなど、コンサルティング機能を発揮し、きめ細かな対応を行います。

地域経済活性化支援機構、事業再生ADR解決事業者、中小企業再生支援協議会などの外部機関との連携により、中小企業のお客さまの事業再生に取り組みます。

中小企業者のお客さまの事業改善への支援を行うために商工会、商工会議所（専門家派遣）と連携し、事業改善支援に取り組みます。

理事会等は、金融円滑化関連情報を検証し、必要に応じて、審査部を通じて指示を与える体制とします。

事業改善相談に対応するための庫内研修を行い、お客さまからの相談に対応できるよう、職員の目利き能力の向上に努めます。

以上

第5 法第4条に基づく措置の実施状況

(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	平成 24年 6月末	平成 24年 9月末	平成 24年 12月末	平成 25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	303	1,505	2,332	3,058	3,901	4,848	5,367	6,115	6,904	7,656	8,353	9,151	9,918	10,664
うち、実行に係る貸付債権の額	92	902	1,853	2,505	3,261	4,114	4,745	5,329	6,171	6,624	7,407	8,217	8,890	9,615
うち、謝絶に係る貸付債権の額	0	64	83	83	140	189	201	222	327	327	344	362	427	579
うち、審査中の貸付債権の額	210	477	173	247	278	277	149	293	121	418	284	254	282	142
うち、取下げに係る貸付債権の額	0	61	221	221	221	267	270	270	284	285	318	318	318	327
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	29	294	779	1,153	1,543	1,940	2,153	2,439	2,966	3,252	3,525	4,056	4,407	4,752
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	0	11	11	11	48	60	79	138	138	153	164	211	232

第5 法第4条に基づく措置の実施状況

(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	平成 24年 6月末	平成 24年 9月末	平成 24年 12月末	平成 25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	40	123	207	282	362	431	501	589	649	709	783	869	933	992
うち、実行に係る貸付債権の数	14	94	173	251	319	391	449	527	588	635	697	792	845	899
うち、謝絶に係る貸付債権の数	0	4	6	6	10	15	17	23	36	36	38	44	50	56
うち、審査中の貸付債権の数	26	21	21	18	26	15	24	28	12	24	33	18	23	19
うち、取下げに係る貸付債権の数	0	4	7	7	7	10	11	11	13	14	15	15	15	18
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	5	51	90	132	174	219	245	285	318	344	374	431	459	487
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	0	1	1	1	3	5	8	14	14	15	19	22	23

第6 法第5条に基づく措置の実施状況

(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	平成 24年 6月末	平成 24年 9月末	平成 24年 12月末	平成 25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	24	131	153	176	220	254	322	347	386	406	460	468	542	608
うち、実行に係る貸付債権の額	9	55	82	102	138	171	198	276	286	297	311	342	353	405
うち、謝絶に係る貸付債権の額	0	12	47	47	47	47	47	47	47	77	82	82	82	137
うち、審査中の貸付債権の額	15	40	0	2	11	12	53	0	29	9	27	5	63	13
うち、取下げに係る貸付債権の額	0	22	22	22	22	22	22	22	22	22	39	39	44	54

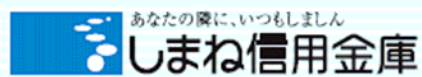
第6 法第5条に基づく措置の実施状況

(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	平成 24年 6月末	平成 24年 9月末	平成 24年 12月末	平成 25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	3	14	16	19	23	26	30	32	37	40	43	46	51	55
うち、実行に係る貸付債権の数	1	7	10	12	15	19	22	26	29	30	32	34	35	38
うち、謝絶に係る貸付債権の数	0	1	4	4	4	4	4	4	4	6	7	7	7	10
うち、審査中の貸付債権の数	2	4	0	1	2	1	2	0	2	2	1	2	4	1
うち、取下げに係る貸付債権の数	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	5	6



松江市御手船場町557-4 TEL. (0852) 23-5505 (代)
【ホームページアドレス】 <http://www.shinkin.co.jp/shimane/>