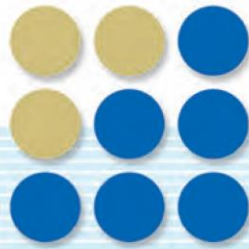


# R E P O R T

**〔金融円滑化に関する取組み状況について〕**



**（平成 31 年 3 月期）**



## 目 次

- 地域金融円滑化のための基本方針・・・P 2 ～ P 4
- 地域金融円滑化に関する組織体制図・・・P 5
- 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の  
体制整備状況・・・P 6
- 借入れ条件の変更等に係る苦情相談を適切に行うための  
体制整備状況・・・P 6
- 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  
体制整備状況・・・P 7
- 金融円滑化法終了後の借入れ条件の変更等の対応状況を含めた開示・・・P 8 ～ P 9

## 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、地域経済の活性化及び金融の円滑化に全力を傾注して取り組んでまいります。

### I. 取組方針

- お客さまや地域の関係機関との日常的・継続的な接触により、地域情報を収集・蓄積しお客さまに還元するとともに、自治体、商工団体、外部機関との地域の面的再生に向けた検討会議ならびにプロジェクト等への積極的な参画により、地域経済の活性化に取り組みます。
- お客さまのビジネスにおける取引拡大やビジネスパートナー探しなど、ビジネスマッチングによる販路開拓等の支援に積極的に取り組みます。
- 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みます。
- 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円滑な資金供給や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、お客さまの技術力・販売力や成長性・将来性、定性面の評価などを総合的に勘案し、適切な審査を行います。
- 平成25年12月5日に公表された「経営者保証に関するガイドライン」（以下ガイドラインという。）の趣旨を尊重し、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、経営者保証を求めない可能性の検討や経営者保証の機能を代替する融資手法のメニューの充実など経営者保証に依存しない融資の一層の促進を図るよう努めます。
- 中小企業者のお客さまとの間で経営者保証を締結する場合は、「ガイドライン」に基づき、保証契約の必要性や必要性が解消された場合の保証契約の変更・解除等の見直しの可能

性があることを、また保証債務の履行時は、一律に保証金額全額に対して行うものではなく、保証人の資産状況等を勘案した上で、整理の範囲が定められていることについて具体的かつ丁寧な説明を行うよう努めます。

○保証債務の整理に当たっては、「ガイドライン」の趣旨を尊重し、関係する他の金融機関、外部専門家（公認会計士、税理士、弁護士等）、外部機関（中小企業再生支援協議会等）とも十分連携・協力するよう努めます。

○また、保証金額の設定に当たっては、中小企業者のお客さまの思い切った事業展開や早期事業再生を阻害しないよう、形式的に保証金額と融資額と同額とはせず、保証人の資産や収入の状況、融資額、お客さまの信用状況、物的担保などの設定状況、お客さま及び保証人の適時適切な情報開示姿勢等を総合的に勘案するなど適切な保証金額の設定に努めます。

○お客さまの育成・成長につながる新規の融資にあたっては、不動産担保や保証に依存しないABL等やプロパー商品の活用について積極的に取り組みます。

※ABL（アセット・ベースト・レンディング）とは、企業の事業価値を見極めた上で、企業が持っている原材料・仕掛品・商品等の在庫、生産を行うための機械設備等や売掛金債権等の資産を担保として資金を貸し出す仕組みをいいます。

○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。

○中小企業者のお客さまの円滑な資金供給や貸付条件の変更等の申込みにあたっては、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や外部専門家等と緊密に連携し、第三者的な視点や専門的知見・機能を積極的に活用し、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。

## II. 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。

○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メール相談受付を、平成22年2月5日より行っています。

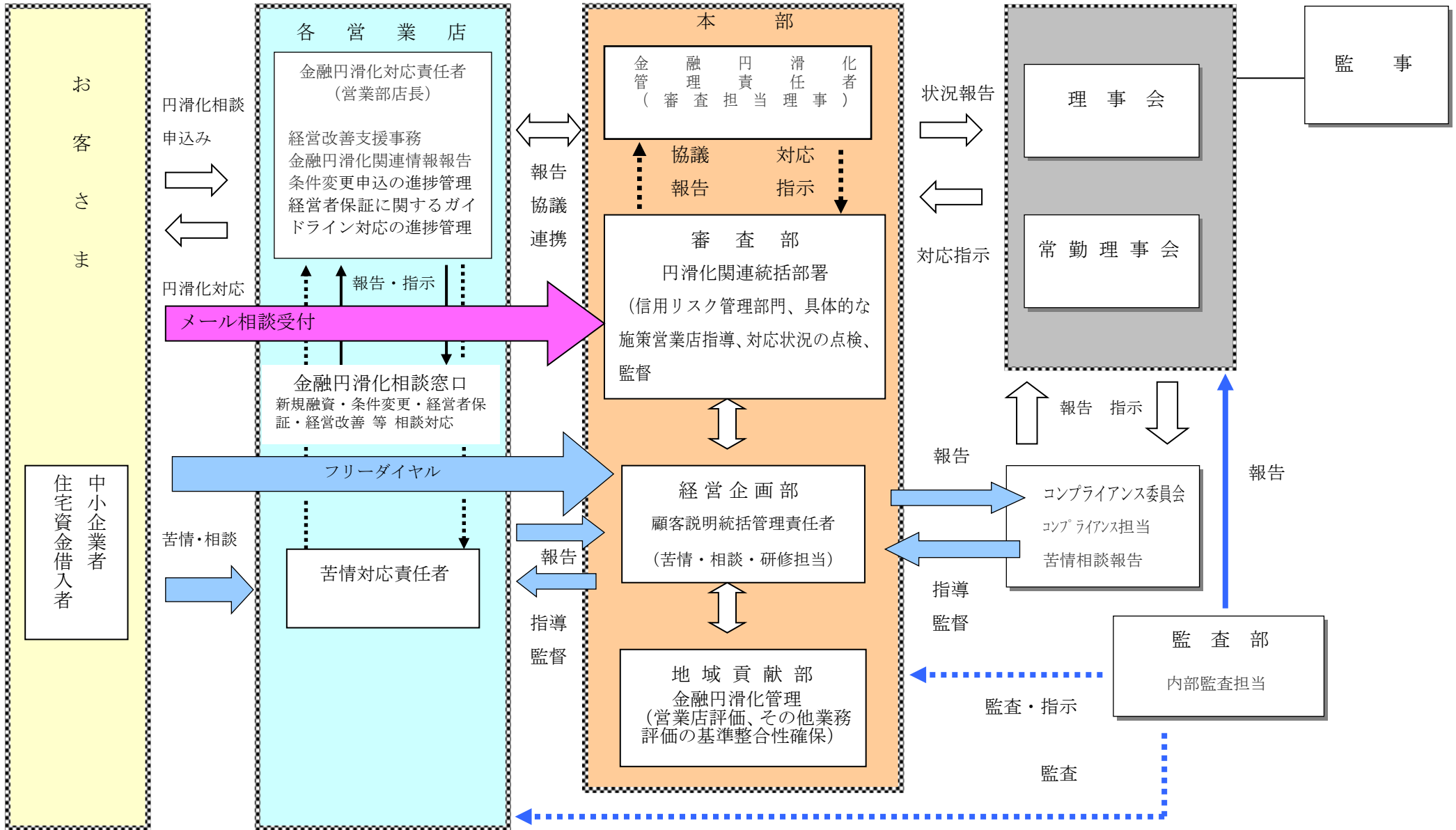
○理事会等において本基本方針、金融円滑化管理方針および金融円滑化管理規程の制定を決

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。

- 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。
- 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）
- お客さまの苦情相談の解決やその再発防止のために、所管部（経営企画部）は、苦情相談の内容や対応状況について、速やかに役員及び関係部へ報告し、対応状況を検証するとともに関係部に対し問題解決に向けた取り組みを指示するなど改善に努めます。

以上

### 地域金融円滑化に関する組織体制図



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

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って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って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



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。

- 継続的な企業訪問等を通じて企業の技術力・販売力や成長性・将来性、経営者の資質といった定性的な情報を含む経営実態の十分な把握と債権管理に努めます。
- 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。
- お客さまや地域の関係機関との日常的・継続的な接触により、地域情報を収集・蓄積しお客さまに還元するとともに、自治体、商工団体、外部機関との地域の面的再生に向けた検討会議ならびにプロジェクト等への積極的な参画により、地域経済の活性化に取り組めます。
- 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。
- 事業価値を見極める融資手法をはじめ、不動産担保や保証に依存しないABL等やプロパー商品といった、中小企業に適した資金供給手法の徹底に取り組めます。
- 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や外部専門家等と緊密に連携し、第三者的な視点や専門的知見・機能を積極的に活用し、中小企業のお客さまの経営改善、事業再生に取り組めます。
- 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、自治体、商工団体、外部機関と連携し、事業改善支援に取り組めます。
- 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

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 24年 3月末	平成 24年 9月末	平成 25年 3月末	平成 25年 9月末	平成 26年 3月末	平成 26年 9月末	平成 27年 3月末	平成 27年 9月末	平成 28年 3月末	平成 28年 9月末	平成 29年 3月末	平成 30年 3月末	平成 31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	7,656	9,151	10,664	11,952	13,486	15,215	16,605	18,378	19,726	20,971	22,007	24,305	26,724
うち、実行に係る貸付債権の額	6,624	8,217	9,615	10,785	12,032	13,793	14,766	16,652	17,899	19,220	20,181	22,700	24,890
うち、謝絶に係る貸付債権の額	327	362	579	660	708	793	895	900	1,027	1,032	1,032	1,089	1,099
うち、審査中の貸付債権の額	418	254	142	113	333	198	512	341	306	210	286	8	227
うち、取下げに係る貸付債権の額	285	318	327	393	412	429	432	485	494	507	507	507	507

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 24年 3月末	平成 24年 9月末	平成 25年 3月末	平成 25年 9月末	平成 26年 3月末	平成 26年 9月末	平成 27年 3月末	平成 27年 9月末	平成 28年 3月末	平成 28年 9月末	平成 29年 3月末	平成 30年 3月末	平成 31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	709	869	992	1,106	1,256	1,377	1,494	1,666	1,773	1,900	1,991	2,173	2,332
うち、実行に係る貸付債権の数	635	792	899	998	1,130	1,247	1,336	1,502	1,621	1,741	1,842	2,027	2,181
うち、謝絶に係る貸付債権の数	36	44	56	66	76	81	87	88	100	101	101	104	105
うち、審査中の貸付債権の数	24	18	19	15	20	18	39	41	15	20	10	4	8
うち、取下げに係る貸付債権の数	14	15	18	27	30	31	32	35	37	38	38	38	38

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 24年 3月末	平成 24年 9月末	平成 25年 3月末	平成 25年 9月末	平成 26年 3月末	平成 26年 9月末	平成 27年 3月末	平成 27年 9月末	平成 28年 3月末	平成 28年 9月末	平成 29年 3月末	平成 30年 3月末	平成 31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	406	468	608	686	816	911	963	1,035	1,035	1,151	1,170	1,278	1,384
うち、実行に係る貸付債権の額	297	342	405	404	498	603	603	700	700	778	798	906	1,012
うち、謝絶に係る貸付債権の額	77	82	137	194	208	230	230	230	230	249	267	267	267
うち、審査中の貸付債権の額	9	5	13	21	32	0	51	0	0	18	0	0	0
うち、取下げに係る貸付債権の額	22	39	54	65	78	78	78	104	104	104	104	104	104

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 24年 3月末	平成 24年 9月末	平成 25年 3月末	平成 25年 9月末	平成 26年 3月末	平成 26年 9月末	平成 27年 3月末	平成 27年 9月末	平成 28年 3月末	平成 28年 9月末	平成 29年 3月末	平成 30年 3月末	平成 31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	46	55	61	68	72	74	76	76	81	82	87	92
うち、実行に係る貸付債権の数	30	34	38	38	43	48	48	51	51	54	55	60	65
うち、謝絶に係る貸付債権の数	6	7	10	13	14	15	15	15	15	16	17	17	17
うち、審査中の貸付債権の数	2	2	1	2	2	0	2	0	0	1	0	0	0
うち、取下げに係る貸付債権の数	2	3	6	8	9	9	9	10	10	10	10	10	10



松江市御手船場町557-4 TEL. (0852) 23-5505 (代)