

金融円滑化に向けた取組みについて

令和 元年 5月17日

新潟大栄信用組合

金融円滑化に向けた取組みについて

新潟大栄信用組合は、お客さまにとって利用し甲斐のある地域金融機関としての役割を果たすことを目的に、身近な頼れる相談相手として、お客さまの悩みを一緒に考え、問題の解決に努めてゆくことを趣旨に以下の取組み方針のもと、全役職員が一体となって取組んで参ります。

第1 金融円滑化管理方針に関する事項

(1) 金融円滑化の実施に関する取組み

- ①. 中小企業者のお客さまに対する信用供与については、中小企業者の特性及びその事業の状況を勘案し、できる限り柔軟に対応するよう努めて参ります。
- ②. 事業資金をご利用頂いている中小企業者のお客さまから、債務弁済負担の軽減に関する申込みがあった場合は、お客さまの事業について改善又は再生の可能性その他の状況を勘案しつつ、できる限り債務弁済に係る負担を軽減するために必要となる貸出条件の変更等に応じて参ります。
- ③. 住宅資金をご利用頂いているお客さまから、債務弁済負担の軽減に関する申込みがあった場合は、お客さまの財産及び収入の状況を勘案しつつ、できる限り債務の弁済に係る負担を軽減するために必要となる貸付条件の変更等に応じて参ります。
- ④. お客さまから貸付条件の変更等について申込み・相談があった場合には、お客さまの同意を前提に守秘義務に留意しつつ、他の金融機関、政府関係金融機関、信用保証協会、住宅金融支援機構、地域活性化支援機構又は東日本大震災事業者再生支援機構、事業再生ADR、中小企業再生支援協議会等との間で相互に貸付条件の変更等に係る情報の確認を行うなど緊密な連携関係に努めて参ります。
- ⑤. 事業資金をご利用頂いている中小企業のお客さまから、債務弁済負担の軽減に関する申込みがあった場合は、経営相談等を通じて経営改善に向けた取組みを支援すると共に、取組み状況について継続的に把握しながら支援に努めて参ります。
- ⑥. お客さまからの貸付条件の変更等の申し込み・相談に対しては、進捗状況を適切に把握しながら迅速かつ誠実な対応に努めるとともに、その対応に際しては、お客さまとのこれまでの取引関係やお客さまの理解、経験、資産の状況等に応じた適切かつ丁寧な説明に努めて参ります。

- ⑦. お客様の技術力や事業の将来性等を適切に見極める職員の目利き能力の向上に努めながら、各種金融サービスの情報提供に努めて参ります。
- ⑧. 「経営者保証への対応方針」に基づき、経営者保証に関して適切な対応に努めて参ります。

(2) 金融円滑化の実施に係る体制

- ①. 理事会は、金融円滑化管理態勢の構築・推進のための基本的事項を定めた金融円滑化管理方針及び金融円滑化管理規程等を策定するとともに、金融円滑化管理に関する重要事項を審議して、当組合における金融円滑化管理態勢の構築・推進に取り組めます。
- ②. 理事長は、当組合における金融円滑化管理態勢を統括すると共に、金融円滑化管理に係る基本的事項及び必要事項を当組合内に周知することにより、金融円滑化管理態勢の推進に責任を有します。
- ③. 当組合における金融円滑化を管理する統括部署（以下、本部統括部署とします。）を常勤理事会とし、全常勤理事が担当理事兼金融円滑化管理責任者として金融円滑化管理に関する事項を一元的に管理・統括致します。
- ④. 本部業務課、総務課、コンプライアンス統括室及び各営業部に、金融円滑化管理担当者を配置し、金融円滑化管理責任者からの指揮・命令を受けながら、各所属部店における適切な金融円滑化管理に取り組めます。
- ⑤. 各営業店に「金融円滑化ローン相談窓口」「くらしいきいきローン相談窓口」を設置し、金融円滑化管理担当者がお客様からの貸付条件の変更、新規融資のご相談、申し込みに適切に対応致します。
- ⑥. 本部総務課、各営業店に「金融円滑化に関する苦情相談窓口」を設置し、金融円滑化管理担当者が貸付条件の変更等に関するお客様からの苦情・お問い合わせに適切に対応致します。

第2 金融円滑化管理体制に関する事項

(1) 相談・申込み受付体制

当組合では、お客様からの貸付条件の変更等に関する相談・申し込み窓口を全営業店に開設しております。

①. 金融円滑化ローン相談窓口

業績不振による受注減少や売上減少による減収など、不安定な経済情勢の影響等によりご返済が困難となった中小企業のお客様

②. ぐらしいいききローン相談窓口

勤務先の倒産による解雇、リストラによる転職・退職・出向による減収、業績悪化などによる給与・ボーナスの減収、超過勤務減少による減収などの事情により返済が困難となった住宅ローンご利用のお客様

(2) 貸付条件の変更等にかかる案件管理体制

当組合では、お客様からの貸付条件の変更等の申し込み状況を適切に把握・管理するため、本部に金融円滑化管理責任者（金融円滑化管理担当理事）、本部各部署並びに各営業店に金融円滑化管理担当者（本部関係部署の役席者・各営業店舗長）を配置し、法令の趣旨並びに金融円滑化への取組み方針を踏まえた適切な対応に努めております。

①. 相談・申込みに対する管理

- ・ 各営業店では、ご相談内容の正確性を期す観点から金融円滑化管理担当者と次席者が同席の上、お客様より定性要因を含めた経営等の実態、今後の見通し、他金融機関を含めた債務の内容、希望する貸付条件をお伺いし、所定の記録簿等へ記録・保存しております。
- ・ お客様からのご相談・お申込み内容に対する対応においては、これまでの取引関係やお客様の理解、経験、資産の状況等に応じた、適切かつ丁寧な説明に努めております。
- ・ ご相談内容については、お客様の実態を踏まえた迅速かつ適切な対応策を検討することを目的に、直ちに本部統括部署へ今後の対応方針等を所定の記録簿により申請し、関係部署と協議のうえ対応を行っております。
- ・ 本部統括部署では、営業店並びに本部関係部署と情報共有を図りながら、各個別案件に関する今後の対応方針を審査するとともに、各営業店から定期的に申込み個別案件の対応・進捗状況の報告を受け一元管理することにより、長期未対応案件発生未然防止を図っております。
- ・ 各営業店は、中小企業者のお客様からの相談・申し込みに対して、経営改善へ向けた真摯な検討を行なうと共に、経営改善計画の策定する意思のあるお客様から要請がある場合は、本部業務課と連携しながら策定を支援致します。
- ・ 本部業務課は、担当店舗と情報共有を図りながら、貸付条件の変更等を実施したお客様の経営改善等への取組み状況を継続的にモニタリングし、必要に

応じて助言等を行いながら経営改善を支援すると共に、取組み状況については、随時、金融円滑化管理統括部署へ報告のうえ適切な対応を図っております。

②. 審査、実行、取下げ、謝絶に対する管理

- ・ 貸付条件の変更等の申込・審査においては、当組合のクレジットポリシー（与信判断の指針）並びに金融円滑化への取組み方針を遵守し、お客様の実態にそぐわない担保・保証の要求、貸付条件の提示等、不適切な対応を防止することを目的に、本部・各営業店の金融円滑化管理責任者及び金融円滑化管理担当者が遵守状況の確認を行っております。
- ・ お客様からの貸出条件の変更等のご相談・申込みについて、条件を付す場合又は謝絶する場合は、これまでの取引関係並びに債務者の知識および経験等を踏まえ、その理由を可能な限り具体的かつ丁寧に説明を行うと共に、審査内容、顧客への説明内容を記録しております。又、謝絶対応において不適切な対応が行われていないか、本部・各営業店の金融円滑化管理責任者及び金融円滑化管理担当者が遵守状況の確認を行っております。
- ・ お客様が貸付条件の変更等の申込みを取下げされる場合は、金融円滑化管理担当者が取下げ意思を確認させて頂き、確認結果を本部統括部署に報告を行っております。
- ・ 貸付条件の変更等の申込みを実行する場合は、審査結果を速やかにお客様へお伝えすると共に、速やかな手続きを行っております。
- ・ 本部業務課は、貸付条件の変更等の申込み案件にかかる審査・取下げ、謝絶、実行の状況を取りまとめの上、本部統括部署へ報告を行っております。

③. 記録の保存、役員への報告、研修に対する管理

- ・ 貸出条件の変更等の相談・申込み状況については、本部業務課が取り纏めを行い、本部統括部署へ報告後、関係書類については本部業務課において管理・保管しております。
- ・ 金融円滑化管理の状況に関する説明書類及び報告書類は、本部業務課が作成を行い、本部統括部署が理事会報告後、管理・保管しております。
- ・ 本部統括部署は、関係部署から金融円滑化管理への対応状況等について定期的及び随時報告を受け、金融円滑化管理態勢の実効性を確認すると共に、金融円滑化管理担当理事、理事長を通じて定期的に理事会に報告を行っております。但し、経営に重大な影響を与える、又は顧客の利益が著しく阻害される恐れがある場合は、その対応状況等を速やかに理事会に報告しております。
- ・ 理事長は、理事会への報告・議決結果に基づき、金融円滑化管理担当理事を通じて必要な業務執行を行っております。
- ・ 本部統括部署は、当組合における金融円滑化管理への適切な対応を指導・監督することを目的に、必要に応じて随時、金融円滑化管理に関する研修を立

案し、直接又は金融円滑化管理担当者を通じて職員研修を実施しております。

④. 他金融機関等との連携に対する管理

- 他の金融機関から借入れを行っているお客様から、貸付条件の変更等の相談・申込みがあった場合には、お客様のご要望に基づき情報共有の同意を頂いた上で、守秘義務に留意して、関係機関で相互に貸付条件に係る必要な情報確認を行っております。
- 貸付条件の変更等に係る他機関との情報交換内容は、事後の対応に備え、関係資料に記録しております。

第3 金融円滑化管理における苦情相談体制に関する事項

(1) 苦情相談受付体制

当組合では、貸付条件の変更に関するお客様からの苦情・お問い合わせに誠実かつ適切に対応するため、本部総務課、各営業店に「金融円滑化に関する苦情相談窓口」を設置しております。

(2) 苦情相談受付内容にかかる管理体制

- ①. 本部総務課、各営業店の苦情相談窓口において、お客様から貸出条件の変更等に係る苦情の申し出があった場合は、直ちに本部コンプライアンス統括室を経由して本部統括部署へ報告を行い、関係部署において対応策を協議しながら早期解決に取り組みます。
- ②. 各部署の金融円滑化管理担当者は、お客様からの苦情申出内容並びに対応経過、再発防止策を、所定の記録簿に記録のうえ速やかに本部コンプライアンス統括室を経由して本部統括部署へ報告を行います。尚、記録簿については、本部コンプライアンス統括室において管理・保管致します。
- ③. 本部統括部署においては、適切な金融円滑化管理態勢を整備することを目的に、報告を受けた苦情申出内容等に基づき管理態勢上の問題点を確認し、再発防止策を策定・実施致します。金融円滑化管理担当理事は、これらの対応状況を必要に応じて随時、理事長を通じて理事会に報告を行います。

第4 金融円滑化管理における中小企業者の事業改善又は再生支援体制に関する事項

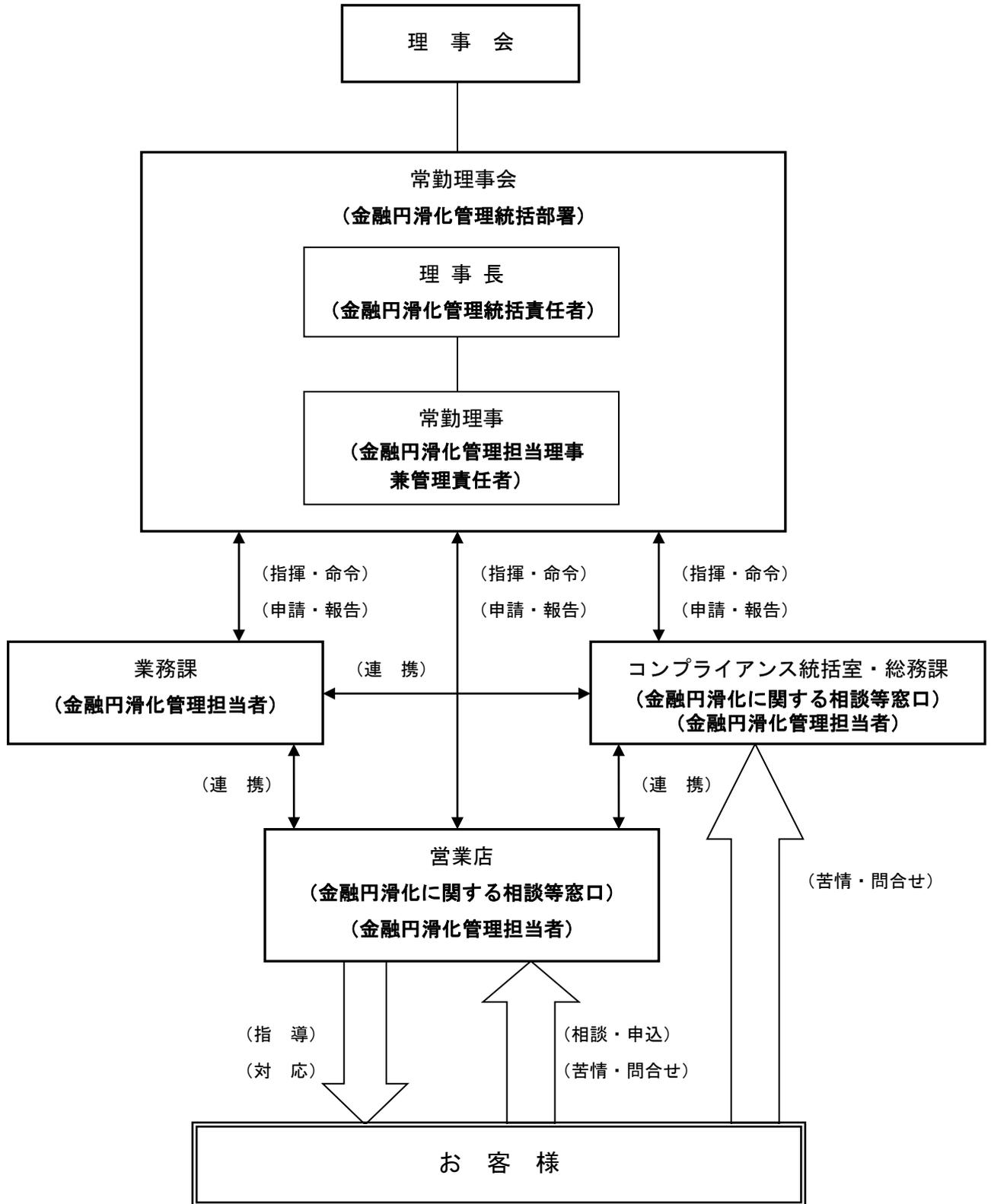
(1) 経営改善支援体制

- ①. 事業資金をご利用頂いているお客様から、債務弁済負担の軽減に関する申込みがあった場合、担当店舗は本部関係部署と連携しながら、経営改善計画の策定支援、経営相談等を通じお客様の経営改善に向けた取組みを支援すると共に、計画への取組み状況を継続的に把握しながら必要に応じた助言等に取組んでおります。
- ②. 具体的な経営支援においては、公的融資制度等を利用した貸出条件の変更等に加え、今後必要に応じて中小企業再生支援協議会等外部機関の活用も検討して参ります。

(2) 経営改善支援に係る管理体制

- ①. 本部業務課では、担当店舗と連携しながら貸出条件の変更を実施したお客様の経営改善への取組み状況を継続的に把握すると共に、取組み状況については随時本部統括部署へ報告を行い、必要な指示を受け適切な対応を行う体制となっております。
- ②. 金融円滑化管理担当理事は、経営改善支援への対応状況を必要に応じて随時、理事長を通じて理事会に報告を行います。
- ③. 本部統括部署は、経営改善支援に携わる職員の事業価値を適切に見極める能力（目利き能力）、経営相談・経営改善支援能力の向上を目的に、外部機関による研修等を積極的に活用しております。

金融円滑化管理態勢に係る組織体制図



(別紙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

[債務者が中小企業者である場合]

(単位：件)

	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
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた 貸付債権の数	1,306	1,498	1,667	1,854	2,026	2,208	2,386	2,542
うち、実行に係る貸付債権の数	1,299	1,486	1,660	1,846	2,018	2,201	2,376	2,534
うち、謝絶に係る貸付債権の数	2	2	2	2	2	2	2	2
うち、審査中の貸付債権の数	0	5	0	1	1	0	3	1
うち、取下げに係る貸付債権の数	5	5	5	5	5	5	5	5

	平成29年 9月末	平成30年 3月末	平成30年 9月末	平成31年 3月末	平成31年 9月末	平成32年 3月末	平成32年 9月末	平成33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	2,721	2,913	3,142	3,358				
うち、実行に係る貸付債権の数	2,714	2,905	3,126	3,350				
うち、謝絶に係る貸付債権の数	2	2	2	2				
うち、審査中の貸付債権の数	0	1	9	1				
うち、取下げに係る貸付債権の数	5	5	5	5				

(別紙5) 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 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
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた 貸付債権の数	30	30	30	32	33	36	38	39
うち、実行に係る貸付債権の数	30	30	30	32	33	36	38	39
うち、謝絶に係る貸付債権の数	0	0	0	0	0	0	0	0
うち、審査中の貸付債権の数	0	0	0	0	0	0	0	0
うち、取下げに係る貸付債権の数	0	0	0	0	0	0	0	0

	平成29年 9月末	平成30年 3月末	平成30年 9月末	平成31年 3月末	平成31年 9月末	平成32年 3月末	平成32年 9月末	平成33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	39	40	40	40				
うち、実行に係る貸付債権の数	39	40	40	40				
うち、謝絶に係る貸付債権の数	0	0	0	0				
うち、審査中の貸付債権の数	0	0	0	0				
うち、取下げに係る貸付債権の数	0	0	0	0				