

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)

《金融円滑化管理方針の概要》

あすか信用組合は、お客さま一人ひとりの顔が見える対話を一番大切に、最も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、問題の解決に努めることにより、経営理念である地域社会・地域経済の発展に貢献できるよう『金融円滑化管理方針』を定め、以下の管理態勢で全役職員が一体となって中小企業や個人のお客さまの金融円滑化に取り組んでおります。

・貸出条件の変更等の申込みに対する方針

1. 貸付条件の変更等申込み・相談に対する対応について

個人事業者や中小企業者で事業資金貸付をご利用のお客さま、また住宅ローンをご利用のお客さまから、今般の急激な景気後退による減収等を原因として、ご返済に支障を生じており(又は生ずるおそれがある)貸付条件の変更等をご希望される場合には、当組合の各営業店に設置の「ご返済等ご相談窓口」において、貸付条件の変更等のお申込み・ご相談に応じます。

2. 貸付条件の変更等の申込み・相談に対する対応状況を把握等するための態勢整備について

- (1) 当組合は、お客さまからの貸付条件の変更等に関するお申込み・ご相談に対し、お客さまの実態を十分に踏まえ、迅速な検討・回答に努めるため、審査部に貸付条件の変更等に係る情報を集約し、貸付条件の変更等の適否を審査するとともに、その内容を記録、保存等いたします。
- (2) お客さまからの貸付条件の変更等のお申込み・ご相談に対する対応状況を把握等いたします。
また、関係各部署において、貸付条件の変更等の申込み・相談に係る情報の共有化に努めてまいります。
- (3) 貸付条件の変更等をしたお客さまの進捗状況や貸付条件の変更等を行った後、経営改善努力を行っているお客さまに対して、継続的なモニタリングや経営相談・経営指導及び経営改善支援に努めてまいります。
- (4) 上記(1)～(3)の態勢整備の推進状況・問題点について、お客さまの利害が著しく阻害されるおそれがある事案等については、速やかに問題の解決、再発防止に努めてまいります。

3. 他金融機関等との緊密な連携関係の構築について

当組合は、他の金融機関から借入を行っているお客さまから貸付条件の変更等について、お申込み・ご相談があった場合には、お客さまのご要望に基づき、情報共有の同意をいただいた上で守秘義務に留意しつつ、他金融機関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まいります。

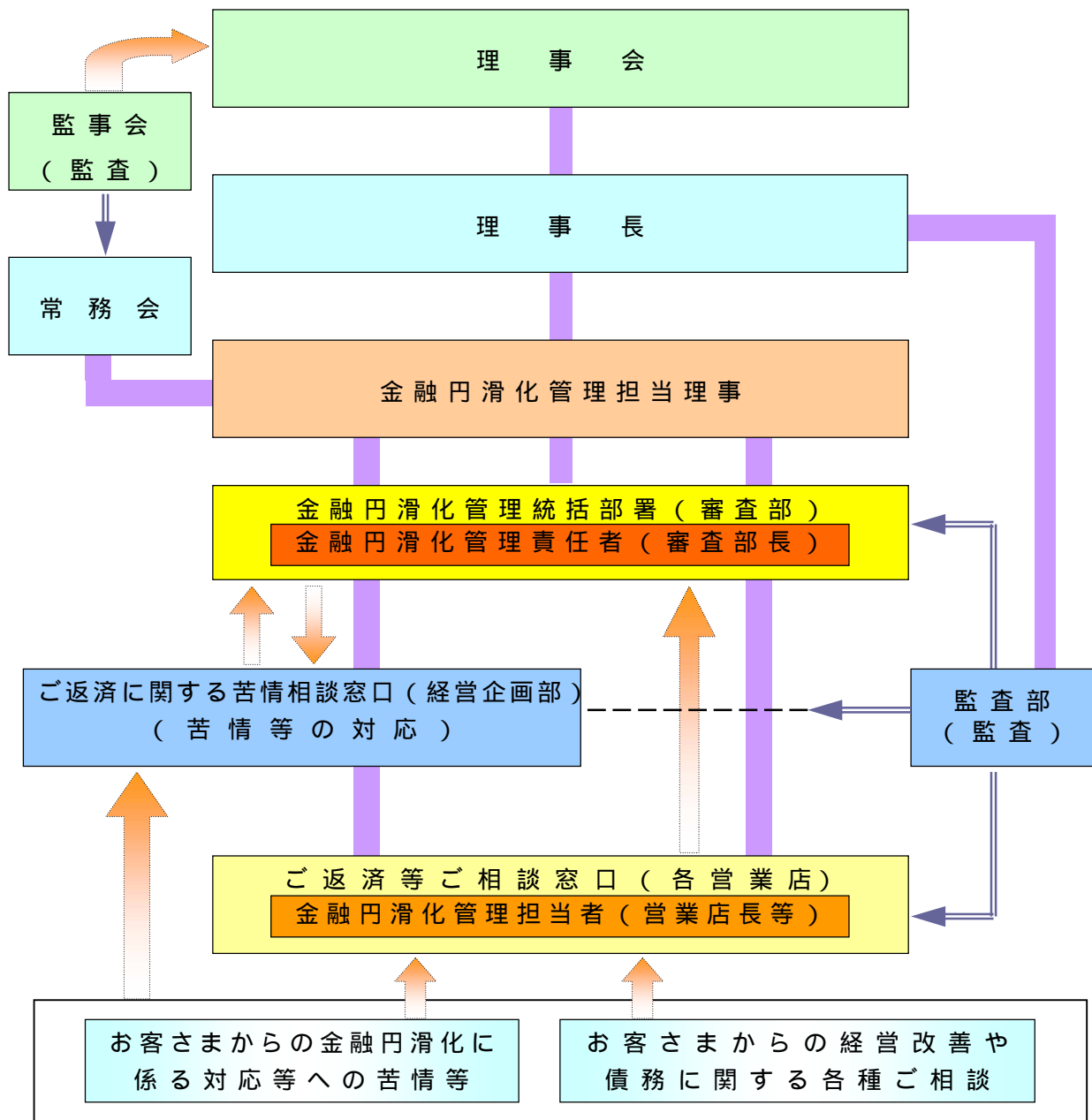
4. お客さまへの説明態勢の充実について

当組合は、お客さまからの貸付条件の変更等に関するお申込み・ご相談に対し、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まいります。

5. 貸付条件の変更等の実施状況の公表について

当組合は、中小企業金融円滑化法に基づき、貸付条件の変更等の申込み、実行等の実施状況（累積件数・累積金額）を半期（9月末・3月末）毎に、それぞれの期末より45日以内に開示いたします。

・金融円滑化にかかる組織体制図



(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)

《貸付けの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の概要》

当組合は、中小企業者及び個人のお客さまから、貸付けの条件の変更等に関する申込みがあった場合は、当組合の業務の健全かつ適切な運営の確保に留意しつつ、申込みに至った背景や事情、事業や収入に関する将来の見通し、財産その他の状況を総合的に勘案し、貸付けの条件を変更させていただくなど、積極的かつ柔軟に対応しております。

また、その対応状況を適切に把握するため、以下のとおり体制を整備しております。

・相談・申込み受付体制の整備

当組合は、以下のお客さまからの相談・申込みに対応するため、各営業店に「ご返済等ご相談窓口」を設置し、窓口相談や電話相談を行っております。

業績不振による倒産・廃業、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(状況)等によりご返済が困難となった中小企業者のお客さま。

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、勤務先等の事情により返済が困難となった住宅資金借入者のお客さま。

【金融円滑化に関するご返済等ご相談等窓口の概要】

区分	管理者・担当者	役割
各営業店	営業店長等	相談・申込み受付内容・記載事項の点検 金融円滑化管理統括部署への報告
	営業店職員	相談・申込み案件の情報収集 相談・申込みの対応及び内容の記録 営業店長等への報告

・貸付けの条件の変更等に係る案件管理体制の整備

貸付けの条件の変更等の申込みに対する対応状況を適切に把握・管理するため、本部関係部署及び各営業店に金融円滑化管理の担当理事、責任者及び担当者を配置しております。

区分	担当理事・責任者・担当者	役割
本部	金融円滑化管理担当理事	金融円滑化管理態勢の整備及び充実・強化
	審査部長 (金融円滑化管理責任者)	金融円滑化管理態勢に係る基本的事項の立案 金融円滑化に係る法令等の遵守状況の把握・点検 管理態勢上の問題点の把握及び改善対応等の策定 問題発生時等における事実関係の調査・検証 法令等に基づく説明書類の開示及び管理
	審査部 (金融円滑化管理統括部署)	金融円滑化の進捗管理等の全般の統括 金融円滑化対応状況並びに実施事項に係る管理 各営業店の金融円滑化管理担当者との連携及び同 担当者等への支援 案件に対する検討・審査及び回答 問題発生時等における事実関係の調査、対応及び改 善策等の策定 金融円滑化管理に関する研修の実施 法令等に基づく説明書類の作成・保存・管理 その他関連する事項
各営業店	営業店長等 (金融円滑化管理担当者)	自店における金融円滑化の進捗状況等の管理 金融円滑化に係る法令等の遵守状況の把握・点検 関係部署・各営業店との連携 他金融機関等との連携 金融円滑化管理に係る研修の実施 その他関連する事項

1. 相談・申込みに対する管理

- (1) 各営業店の担当者は、お客さまからお伺いした相談及び希望される貸付けの条件の変更等の内容、申込みに至る経緯、他金融機関を含めた借入状況等を記録しております。
また、金融円滑化管理担当者及び金融円滑化管理統括部署は、その記録の内容に不備がないか確認しております。
- (2) 各営業店の金融円滑化管理担当者は、貸付けの条件の変更等に関する相談・申込みに対し、迅速な検討・回答を行うため、金融円滑化管理統括部署に貸付けの条件の変更等に係る情報を報告しております。

- (3) 金融円滑化管理統括部署は、貸付けの条件の変更等の相談・申込みに対する対応・進捗状況等を一元的に把握・管理しております。
また、関係部署（経営企画部）において、貸付けの条件の変更等の相談・申込みに係る情報を共有化しております。
- (4) 各営業店の担当者は、貸付けの条件の変更等に関する相談・申込みに対し、誠実に対応するため、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て、適切かつ丁寧に説明しております。
- (5) 受付けた申込みの進捗状況が著しく長期化している等による問題の発生又は発生するおそれがある場合には、金融円滑化管理担当者が直ちに調査を行い、原因を確認しております。
また、金融円滑化管理統括部署は再発防止策等を検討・策定し、各営業店の金融円滑化管理担当者を通じて、対応・改善の監督・指導を行っております。
- (6) 各営業店の担当者は、中小企業者のお客さまが条件変更対応保証制度の利用を希望する場合には、事業の改善又は再生の可能性を説明する文書を作成し、信用保証協会に交付いたします。
- (7) 各営業店の担当者は、中小企業者のお客さまに対し、経営再建計画の策定支援及び見直しの相談を行っております。

2. 審査中、取下げ、謝絶、実行に対する管理

- (1) 貸付けの条件の変更等に関する申込み及び審査において、お客さまの実情にそぐわない担保・保証の要求、貸付けの条件の提示、金利の引上げ等を行っていないか金融円滑化管理担当者が確認しております。
- (2) 金融円滑化管理統括部署は、貸付けの条件の変更等に関する申込みの審査において、迅速な回答が困難になった場合には、速やかに金融円滑化管理担当者に報告し、その理由をお客さまに説明しております。
- (3) お客さまが貸付けの条件の変更等の申込みを取下げの場合には、その意思を確認した当組合担当者が可能な限り記録し、その内容を金融円滑化管理担当者が確認の上、金融円滑化管理統括部署に報告いたします。
- (4) 貸付けの条件の変更等の申込みを謝絶する場合には、これまでの取引関係やお客さまの知識及び経験等を踏まえ、謝絶に至った理由をできる限り速やかに、かつ丁寧に説明しております。
また、謝絶に至った理由及びその説明時の状況を可能な限り具体的に記録いたします。
- (5) 貸付けの条件の変更等の申込みを実行する場合には、その審査結果をお客さまへ伝え、速やかに所定の手続きを行っております。
- (6) 金融円滑化管理統括部署は、貸付けの条件の変更等の申込みに係る審査中、取下げ、謝絶、実行の事項について、それぞれの貸付けの債権額及び件数の集計・管理を行っております。

3. 記録の保存、役員等への報告、研修に対する管理

- (1) 貸出条件の変更等の相談・申込みに係る記録の書類は、金融円滑化管理統括部署が適切に管理、保存しております。
- (2) 金融円滑化管理の状況に関する説明書類の開示及び監督当局に対する報告書類は、金融円滑化管理統括部署が適正に作成及び管理しております。
- (3) 金融円滑化管理担当理事及び責任者は、関係部署及び各営業店において、貸付けの条件の変更等の相談・申込みに適切に対応するため、金融円滑化管理統括部署からの対応状況・問題点に関する報告を取りまとめ、定期的又は必要に応じて随時、常務会及び理事会等に報告いたします。
ただし、経営に重大な影響を与えるおそれがある場合又は、顧客の利益が著しく阻害されるおそれがある場合には、速やかに理事会に報告いたします。
- (4) 理事会及び常務会は、貸付けの条件の変更等の相談・申込みの対応状況・問題点に関する報告を分析・評価のうえ、必要に応じて、金融円滑化管理担当理事及び責任者に改善策を指示し、その対応・改善状況を継続的に検証しております。
- (5) 金融円滑化管理統括部署は、貸付けの条件の変更等の申込みに対する適切な対応を監督・指導するため、定期的又は必要に応じて随時、金融円滑化管理に関する研修計画を立案し、直接又は金融円滑化管理担当者を通じて、役職員に対し研修を実施し周知徹底を行っております。

4. 他金融機関等との連携に対する管理

- (1) 他の金融機関から借入れを行っているお客さまから貸付けの条件の変更等の申込みがあった場合には、各営業店が守秘義務に留意し、お客さまの同意された範囲内で、個別の申込み案件毎に、当該金融機関等間で相互に貸付けの条件の変更等に係る情報の確認を適正に行っております。
- (2) 貸付けの条件の変更等の申込みを受けた他の金融機関から当該申込みを行ったお客さまの貸付けの条件の変更等に係る情報について照会を受けた場合には、各営業店が守秘義務に留意し、お客さまの同意された範囲内で、個別の申込み案件に係る事項に限り、これに応じております。
- (3) 貸付けの条件の変更等に係る他金融機関との情報の確認内容の記録については、お客さまとのトラブルを回避するため、各営業店にて適切に管理・保存いたします。

(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)

《苦情相談を適切に行うための体制の概要》

・苦情相談受付体制の整備

貸付けの条件の変更等に関する苦情相談に対して誠実かつ適切に対応するため、当組合各営業店に「ご返済等ご相談受付窓口」を設置しております。また、本部（経営企画部）には専用ダイヤルによる「苦情相談窓口」を設置し、以下のとおり体制を整備しております。

【金融円滑化に関する相談等窓口の概要】

区分	責任者・担当者	役割
本部	経営企画部長	相談・申込みに係る苦情相談受付・記載事項の点検 金融円滑化管理統括部署への報告 お客さまの利益を著しく害するおそれがある場合、又は法令等に違反するおそれがある事案に対する関係部署・各営業店との協議 再発防止策等の周知、指導
	経営企画部 職員	相談・申込みに係る苦情相談の対応への内容の記録 経営企画部長への報告
各営業店	営業店長等	相談・申込みに係る苦情相談受付・記載事項の点検 金融円滑化管理統括部署への報告 お客さまの利益を著しく害するおそれがある場合、又は法令等に違反するおそれがある事案に対する関係部署・各営業店との協議 再発防止策等の周知、指導
	営業店職員	相談・申込みに係る苦情相談の対応への内容の記録 営業店長等への報告

(1) お客さまからの苦情相談をお受けするため、当組合の各営業店に「ご返済等ご相談受付窓口」を設置しております。また、本部（経営企画部）には苦情相談専用ダイヤルによる「苦情相談窓口」を設置しております。

(2) 本部及び各営業店の担当者は、貸付けの条件の変更等に係る苦情相談を受けた場合には、金融円滑化にかかる苦情相談の内容を記録しています。

- (3) 経営企画部長及び各営業店長等は、金融円滑化に関する相談等を毎営業日点検し、金融円滑化管理統括部署に報告しております。
- (4) 金融円滑化に関する苦情相談の記録は、金融円滑化管理統括部署において、適切に管理・保存しております。
- (5) 金融円滑化管理担当理事及び責任者は、本部及び各営業店において、誠実かつ適切に苦情相談を解決するため、金融円滑化管理統括部署からの対応状況及び再発防止策等に関する報告を取りまとめ、定期的又は必要に応じて随時、常務会及び理事会等に報告いたします。
ただし、お客さまの利益を著しく害するおそれがある場合、又は法令等に違反するおそれがある事案については、金融円滑化管理統括部署及びコンプライアンス責任者と協議し、速やかに理事会に報告いたします。
- (6) 理事会及び常務会は、貸付けの条件の変更等に係る苦情相談の対応状況及び再発防止策等に関する報告を分析・評価のうえ、必要に応じて金融円滑化管理担当理事及び責任者に体制の見直し等を指示し、その対応・改善状況を継続的に検証しております。
- (7) 金融円滑化管理責任者及び金融円滑化管理統括部署は、申出があった苦情相談について、関係部署及び各営業店等と協力して問題の解決に努めております。
- (8) 金融円滑化管理統括部署は、貸付けの条件の変更等に係る苦情相談に対して、誠実かつ適切な対応及び再発防止について監督・指導するため、定期的又は必要に応じて随時、金融円滑化管理に関する研修計画を立案し、直接又は金融円滑化管理担当者を通じて、役職員に対し研修を実施し周知徹底を行っております。

(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)

《債務の弁済に係る負担の軽減に資する措置(貸付けの条件の変更等)をとった後において、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》

当組合は、貸付けの条件の変更等を行った中小企業者のお客さまの経営再建計画の進捗状況を継続的に把握・検証し、経営再建計画の見直しの支援及び経営相談・指導等によるコンサルティング機能の発揮など、お客さまの支援に取り組んでおります。

また、他金融機関、企業再生支援機構、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る再生手法を活用するため、以下のとおり体制を整備いたします。

区分	責任者・担当者	役割
本部	審査部長 (金融円滑化管理責任者)	経営再建計画の見直しの策定支援及び進捗状況等の全般の統括 経営相談、経営指導の対応状況の統括
	審査部 (金融円滑化管理統括部署)	経営再建計画の見直しの策定支援 関係部署・各営業店との連携 他金融機関等との連携 経営改善・事業再生支援の取り組み
各営業店	営業店長等 (金融円滑化管理担当者)	経営再建計画の見直しの策定支援及び進捗管理、経営相談、経営指導の対応 関係部署・各営業店との連携 他金融機関等との連携 金融円滑化管理統括部署への報告
	営業店職員	経営再建計画の見直しの策定支援及び進捗管理、経営相談、経営指導の対応 営業店長等への報告

(1) 金融円滑化管理統括部署と各営業店が連携して、実現性の高い経営再建計画の策定支援とその後のフォローアップを行ないます。

(2) 金融円滑化管理統括部署と各営業店が連携して、中小企業診断士等外部コンサルタントを活用し経営改善・事業再生支援の取組みを行ないます。

- (3) 金融円滑化管理担当理事及び責任者は、各営業店において、経営改善・再生支援が適切に行なわれるため、金融円滑化管理統括部署からの対応状況・問題点に関する報告を取りまとめ、定期的又は必要に応じて随時、常務会及び理事会等に報告いたします。
ただし、経営に重大な影響を与えるおそれがある場合又は、顧客の利益が著しく阻害されるおそれがある場合には、速やかに理事会に報告し周知徹底を行ないます。
- (4) 理事会又は常務会は、経営改善・再生支援の対応状況・問題点に関する報告を分析・評価のうえ、必要に応じて、金融円滑化管理担当理事及び責任者に改善策を指示し、その対応・改善状況を継続的に検証いたします。
- (5) 金融円滑化管理統括部署は、経営改善相談及び再生支援が適切に行われるため、定期的又は必要に応じて随時、研修計画を立案し、直接又は各分野の専門家を通じて、役職員に対し、目利き能力の向上等を図るために研修を実施し周知徹底を行ないます。