

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。

I. 相談・申込み受付体制の整備

- (1) 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、本部(審査管理部)、各営業店に「ご返済等に関するご相談受付窓口」を設置しております。
 - ①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。
 - ②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。
- (2) お客さまからの相談・苦情に対応するため、本部(審査管理部)に「専用ダイヤル (06-6944-2170)」を設置しております。

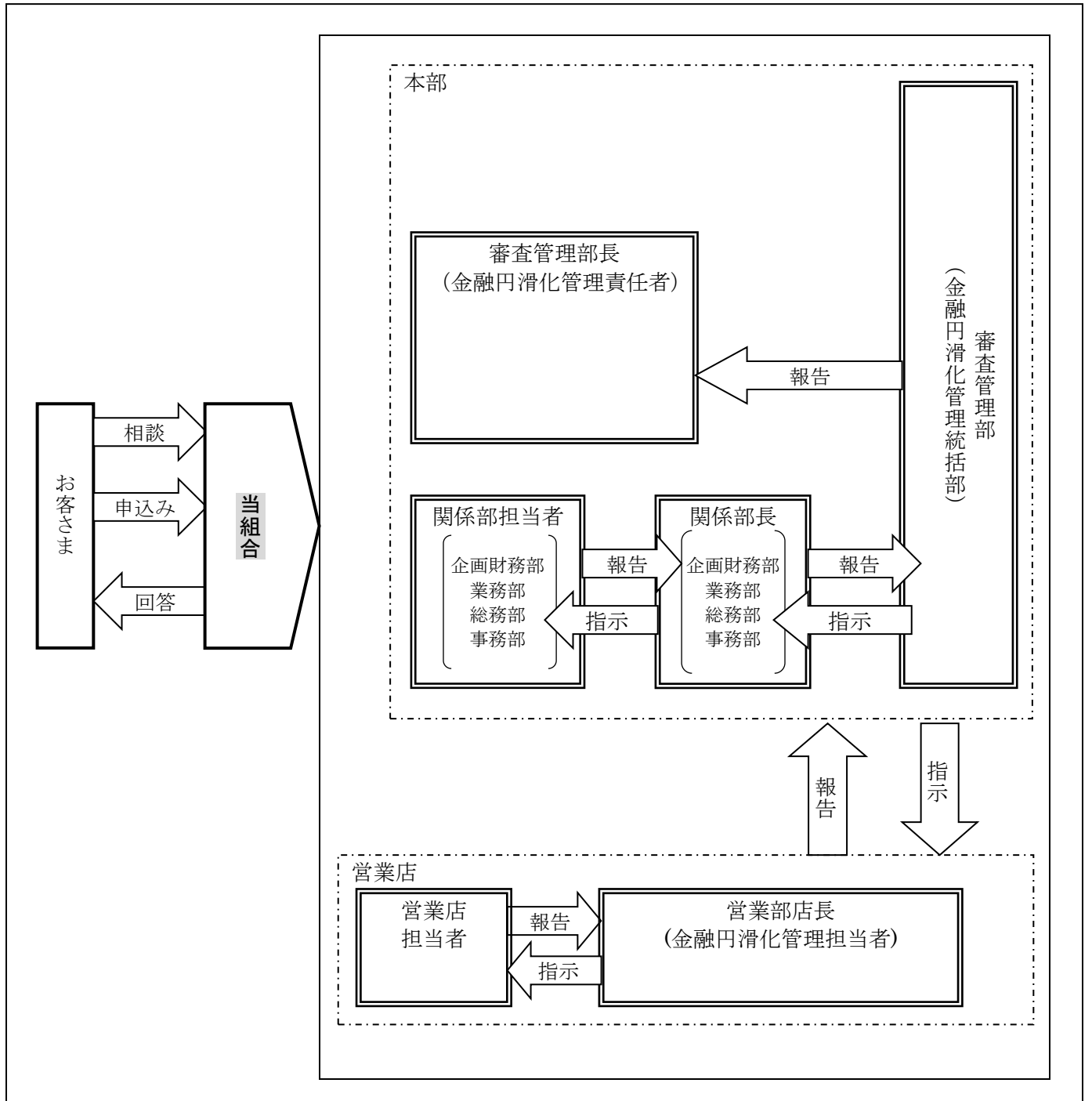
〔金融円滑化に関する相談等窓口の概要〕

区分	責任者・担当者	役割
本部 (審査管理部)	審査管理部長	相談・申込みに係る「ご相談受付シート(事業資金用・住宅資金用)」「お客さまご相談チェックシート(住宅資金用)」「金融円滑化(苦情・相談)記録表」記載事項の点検
	審査管理部担当者	相談・申込みの対応（内容の記録） 審査管理部長への報告
各営業店	営業部店長	相談・申込みに係る「ご相談受付シート(事業資金用・住宅資金用)」「お客さまご相談チェックシート(住宅資金用)」記載事項の点検 審査管理部（金融円滑化管理統括部）への報告
	営業店担当者	相談・申込み案件の情報収集 相談・申込みの対応（内容の記録） 営業店長への報告

- (3) 体制図

別紙のとおり

〔金融円滑化に関する相談等窓口の概要〕の体制図



II. 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・確立
	審査管理部長 (金融円滑化管理責任者)	金融円滑化の進捗管理等の全般の統括 理事会等への報告
	審査管理部 (金融円滑化管理統括部)	金融円滑化に係る情報の集約及び問題点の把握・検証 進捗状況等の統括管理 関係部・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 案件の審査 法令等に基づく開示・説明書類の作成及び管理 再発防止の検討・策定
	関係部の部長 (金融円滑化管理担当者)	所管業務における金融円滑化の進捗状況等の管理 関係部店との連携 他金融機関等との連携
各営業店	営業部店長 (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 関係部・各営業店との連携 他金融機関等との連携 経営再建計画の策定支援のサポート

1. 相談・申込みに対する管理

- (1) 本部(審査管理部)及び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審査管理部(金融円滑化管理統括部)は、その記録の内容に不備がないか確認しております。
- (2) 本部及び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、審査管理部(金融円滑化管理統括部)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) 審査管理部(金融円滑化管理統括部)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、関係各部において、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) 本部(審査管理部)及び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、図面や例示等を用い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、審査管理部(金融円滑化管理統括部)は再発防止策等を検討・策定し、本部及び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) 本部(審査管理部)及び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しております。

- (7) 本部(審査管理部)及び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) 審査管理部(金融円滑化管理統括部)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、その意思を確認させていただき「返済等のご相談受付簿」に記録し、金融円滑化管理担当者が確認の上、審査管理部(金融円滑化管理統括部)に報告しております。
- (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しております。
- (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) 審査管理部(金融円滑化管理統括部)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、営業店及び審査管理部が適切に管理、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、審査管理部(金融円滑化管理統括部)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、審査管理部(金融円滑化管理統括部)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、理事会等に報告しております。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ております。
- (4) 理事会は、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) 審査管理部(金融円滑化管理統括部)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、営業店及び審査管理部（金融円滑化管理統括部）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、営業店及び審査管理部（金融円滑化管理統括部）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書類については、お客さまとのトラブルを回避するため、営業店及び審査管理部（金融円滑化管理統括部）が適切に管理・保存しております。