

# 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 府令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

#### 1. 取組方針

### 中小業者等金融円滑化基本方針

#### 目 的

当組合は、地域の中小企業事業者並びに住宅資金借入者の最も身近な頼れる相談相手として、お客様の悩みを一緒に考え、問題の解決に努めていくため、以下のとおり中小企業者等金融円滑化基本方針を定め、適切かつ積極的な金融仲介機能を発揮することで、地域経済の活性化に貢献してまいります。

#### 1. 適切な審査

当組合は、中小企業者が経営される事業の特性及びその状況、並びに住宅資金の利用をいただいている方の財産及び収入の状況を把握し、適切な審査を行います。

#### 2. 既往のご融資にかかる貸付条件の変更等申込み

当組合は、事業資金や住宅資金ご利用のお客様において、様々な事情からご融資金の返済が困難となった場合の対応として、当組合の本店、各営業店に「ご返済等のご相談窓口」を設置し、貸付条件の変更等のお申込み、ご相談に応じます。

#### 3. 経営相談、経営改善支援

当組合は、お客様からの要請にもとづく経営相談及び経営改善支援について、十分なコミュニケーションによる相互理解に努め、営業利益改善に向けた支援活動の充実を図るとともに、外部機関とも連携を強化することで、適切な支援を行います。

#### 4. 金融機関等との緊密な連携

当組合は、お客様からの貸付条件変更等お申込みにおいて、他の金融機関からも借入されている場合には、お客様の同意を前提に、守秘義務に留意し、該当する他金融機関、信用保証協会、住宅支援機構等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ます。

#### 5. お客様への説明態勢の充実

お客様からの新規融資や条件変更のお申込等および謝絶の際の説明については、理解と納得が得られるよう、お客様の知識、経験および財産の状況、これまでの取引関係等を踏まえ、真摯かつ丁寧に対応します。

## 2. 取組体制

### (1) 体制および責任者等

- ① 理事長は基本的事項および必要事項を組合内に周知し金融円滑化管理態勢を統括します。
- ② 審査部は進捗状況等の統括管理、情報の収集と評価、改善を主導し、理事会への報告・説明書類・報告書類の作成、保存・管理を行います。
- ③ 審査部長が金融円滑化管理統括責任者として規程およびマニュアルの整備・周知等を行い、金融円滑化管理態勢の整備・進捗等の統括管理を行います。
- ④ 営業店長は金融円滑化管理責任者として金融円滑化態勢の進捗・問題点の把握、報告等を行います。

## 第2 府令第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

中小企業者および住宅資金ご利用のお客さまから、事業資金や住宅資金に関する債務の弁済に係る負担の軽減に関する申込みがあった場合には、当該中小企業者の事業についての改善または再生の可能性その他の状況や、当該住宅資金借入者の財産およ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な措置を取る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。

### 1. 本部の体制

#### (1) 金融円滑化管理担当理事の配置

常勤理事会は金融円滑化担当理事を選任し、金融円滑化管理統括責任者に対する指揮・命令を通じて、金融円滑化管理態勢の整備および充実・強化に努めます。

#### (2) 金融円滑化管理統括責任者の配置

審査部長を金融円滑化管理統括責任者に任命し、金融円滑化の進捗等の全般の統括管理を通じて、金融円滑化に係る施策の適切性の確保を図ります。

#### (3) 金融円滑化統括部署の配置

審査部を金融円滑化統括部署とし、相談受付・実行・謝絶等に係る情報の集約と改善の指示、経営相談・経営改善計画の策定支援を行うとともに、定期的な研修の実施等により、職員への周知徹底を図ります。

### 2. 営業店の体制

#### (1) 金融円滑化相談窓口の設置

お客様からのご相談・申込みに柔軟に対応するため、営業店に「条件変更相談窓口」を設置し、窓口相談担当者を配置しております。

#### (2) 金融円滑化管理者の配置

営業店に金融円滑化管理者を配置し、営業店における金融円滑化管理体制の整備、返済条件変更等の進捗管理等を行うとともに、経営改善計画の策定支援等を通じた

経営相談・経営指導等に積極的に取組みます。

### 3. 金融円滑化管理体制図

別表のとおり

#### 第3 府令第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

貸付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、当組合の本部、各営業店に「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。

##### 1. 苦情相談窓口の設置

###### (1) 苦情・相談窓口

金融円滑化に係る苦情等については、本部「苦情相談窓口」フリーダイヤル、および営業店の「苦情相談窓口」にて承ります。

苦情相談窓口

フリーダイヤル	☎ 0120-300167	平日：9：00～17：00
苦情相談窓口	全営業店	平日：9：00～17：00

###### (2) 記録の管理・保存等

お客様からの貸付条件の変更等に係る苦情相談を受けた場合には、「金融円滑化に関する苦情相談記録簿」に詳細にわたって記録の後、審査部に報告し進捗状況の管理を行います。

また、お申込状況や進捗状況は定期的に、理事会に報告し分析・評価を行います。ただし、お客様の利益を著しく害するおそれがある場合、または法令等に違反する恐れがある事案については、コンプライアンス統括部署と協議し、速やかに理事会等に報告します。

なお、記録した「苦情相談等記録簿」は法令等に則り適切に保存します。

#### 第4 府令第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

貸付条件の変更等を行った中小企業者のお客様の経営改善計画の進捗状況を継続的に把握・検証し、経営改善の見直しの支援および経営相談・指導等によるコンサルティング機能（専門家との連携を含む）の発揮や、当組合の情報機能やネットワークを活用した支援に、以下のとおり取り組んでおります。

- (1) 審査部と各営業店が連携して、中小企業再生支援協議会等や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います。
- (2) 審査部は、経営改善相談および再生支援が適切に行われるため、定期的または必要に応じて随時、研修計画を立案し、直接または各分野の専門家を通じて、役職員対し目利き能力の向上等を図るために研修を実施し、周知徹底を行います。

以上

