

金融円滑化への取組みについて

平成25年4月1日

札幌中央信用組合

第1 金融円滑化の実施に関する方針の概要

金融円滑化管理に対する基本方針

当組合は、最近の経済金融情勢および雇用環境を踏まえ、中小企業や個人事業主のお客さまおよび住宅ローンをご利用のお客さまからのご相談にきめ細かく対応するため体制を強化し、引続き地域経済の発展に貢献してまいります。

また、実効性を高めるため金融円滑化管理担当理事は進捗状況・問題点について、定期的に理事会・常務会に報告してまいります。

1. コンサルティング機能の発揮について

取引を通じてお客さまの本質的な経営課題を把握・分析し、その結果事業先の持続可能性の見極め、お客さまが正確かつ十分に認識できるよう適切に助言し、その解決に向けて外部専門家・外部機関等と連携し、コンサルティング機能の発揮に取り組んでいきます。

2. 中小企業者の既往の債務に係る貸付条件の変更等申込み・相談に対する対応について

当組合で事業資金をご利用の中小企業者のお客さまが、業績不振等によりご返済が困難となった場合には、当組合の本店、各営業店の「ご返済等に関する相談窓口」等において、貸付条件の変更等のお申込み・ご相談に応じます。

3. 既往の住宅ローン取引に係る貸付条件の変更等申込み・相談に対する対応について

当組合で住宅資金をご利用のお客さまが、勤務先等の事情により返済が困難となった場合には、当組合の本店、各営業店の「ご返済等に関する相談窓口」等において、貸付条件の変更等のお申込み・ご相談に応じます。

4. 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体制整備について

当組合は、審査部を「金融円滑化管理統括担当部」とし、業務推進部を「金融円滑化管理相談・苦情等窓口」に定め、全営業店の部店長を「金融円滑化責任者」に指名して金融の円滑化に向けて体制を強化し、中小企業や個人事業主および住宅ローン取引の皆さまからのご相談にきめ細かく対応してまいります。

5. 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。

6. 貸付条件の変更等の実施状況の公表について

当組合は、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）について、9月末・3月末時点の結果を開示します。

第2 金融円滑化の措置の状況を適切に把握するための体制の概要

1. 相談・申込み受付体制

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、各営業店に「金融円滑化管理相談・苦情等窓口」を設置し、基本方針等はポスター・ホームページ等で周知しております。

- (1) 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（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. 組織体制

貸付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、次のとおり整備しております。

(1) 理事会の役割

- ①金融円滑化管理に関する体制の整備
- ②基本方針および規程の策定
- ③金融円滑化管理に係るその他重要事項

(2) 常務会の役割

- ①金融円滑化の組織体制の整備
- ②金融円滑化管理担当理事の選任および解任
- ③金融円滑化統括責任者の選任および解任
- ④金融円滑化の申込み・実行等の推進状況の把握
- ⑤金融円滑化管理相談・苦情等の内容の把握

(3) 金融円滑化管理担当理事の役割

- ①金融円滑化管理態勢に係る企画、立案および推進の統括
- ②金融円滑化管理責任者の任命および適正な配置
- ③金融円滑化管理態勢の推進状況・問題点について、定期的に理事会・常務会に報告する。

(4) 金融円滑化管理統括責任者の役割

- ①統括責任者は審査部長とする。
- ②本規程の策定および見直しを立案
- ③金融円滑化管理の状況に関する説明書類の作成・開示および監督当局への報告書類について管理
- ④関係部店における金融円滑化管理の実施状況の把握・点検

(5) 金融円滑化管理統括担当部の役割

- ①統括担当部は審査部とする。
- ②金融円滑化管理に係る情報を集約し、当該管理に対する対応の進捗状況および処理指示を一元的に統括・管理
- ③金融円滑化管理に関する研修計画の策定および実施
- ④金融円滑化に関する相談等に対する検討・審査および回答

(6) 金融円滑化管理責任者の役割

- ①管理責任者は営業店部店長とする。
- ②部店における金融円滑化管理に関する進捗・実施状況の把握・点検および審査部への報告
- ③部店における金融円滑化管理に係る店内勉強会の実施

3. 貸付条件の変更等の相談・申込みの対応

(1) 営業店の対応

- ①相談・申込み時には「顧客相談・コンサルティング記録簿」に内容を記録しております。
- ②各営業店の金融円滑化管理担当者は、お客さまからの相談および貸付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。
- ③各営業店の金融円滑化管理担当責任者は、貸付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、「顧客相談・コンサルティング記録簿」に記載し、管理しております。
- ④各営業店の金融円滑化管理担当者は、貸付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問題の発生また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。
- ⑥各営業店の金融円滑化管理担当者は、実行・謝絶・取下げおよび審査中について審査部へ報告しております。
- ⑦貸付条件の変更等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。

(2) 審査部の対応

- ①営業店から報告された「金融円滑化に関する受付簿」の内容を点検・集計し、北海道・札幌市には制度融資の条件変更の取扱いを報告しております。
- ②集計結果は半期毎にとりまとめて、理事会報告し、監督当局への報告ならびにホームページで開示しております。
- ③貸付条件の変更等に関する申込みおよび審査において、お客さまの実情にそぐわない担保・保証の要求、貸付条件の提示、金利の引上げ等を行っていないか、また審査中の場合は3ヶ月を経過していないかを確認しております。

- ④貸付条件の変更等の申込みに係る実行、謝絶、審査中、取下げの事項について、それぞれの貸付の債権額および件数の集計・管理を行っております。
- ⑤貸付条件の変更等の相談・申込みに係る記録の書類は、審査部が適切に管理、保存しております。

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条件の変更等の申込みがあった場合には、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、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。

第3 金融円滑化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相談・苦情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「ご返済等に関するご相談窓口」を設置しております。

1. 金融円滑化に関する相談・苦情等受付体制

- (1) 金融円滑化に関する相談・苦情等窓口を業務推進部および営業店に設置しております。
- (2) 業務推進部長および営業部店長は相談・苦情等窓口の責任者として、その責務にあっております。
- (3) 金融円滑化に関する相談・苦情等窓口責任者の責務は、次のとおりとしております。
 - ①「顧客相談・コンサルティング記録簿」に、顧客からの相談等の内容を記録し、管理しております。ただし、必要に応じて審査部に随時報告しております。
 - ②「顧客相談・コンサルティング記録簿」は、個人情報保護に関する法律等に違反しない範囲で利用しております。
 - ③前号にかかわらず顧客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おそれがある場合の事案については、審査部およびコンプライアンス統括部と協議しております。
 - ④顧客の相談・苦情に対して誠実かつ公正に対応し、これを適正に処理しております。
- (4) 各営業店の担当者は、貸付条件の変更等に係る相談・苦情を受けた場合には「顧客相談・コンサルティング記録簿」に相談・苦情の内容を記録しております。
- (5) 各営業部店長は、「顧客相談・コンサルティング記録簿」を毎営業日点検し、必要に応じて審査部（金融円滑化管理統括担当部）に報告しております。
- (6) 苦情・要望等管理簿での金融円滑化に係る事項は、業務推進部において、適切に管理・保存しております。

第 4 中小企業者の事業についての改善または再生のための支援を適切に行うための体制の概要

1. 中小企業者の事業の改善および再生支援体制

当組合は、貸付条件の変更等を行った中小企業者のお客さまの経営改善計画書の進捗状況を継続的に把握・検証し、経営改善計画書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（中小企業再生支援協議会等との連携を含む）の発揮に取り組んでおります。

- (1) 審査部は、各営業店が連携して、実現可能性の高い抜本的な経営改善計画書の策定支援とその後のフォローアップを行なっております。
- (2) 地域密着型金融で要注意先等の健全化に取り組んでおり、事業再生・活性化を図るため本支店一体となってリスト先のヒアリングを実施し債権の健全化を行っております。
- (3) 審査部は、各営業店が連携して中小企業再生支援協議会等を活用し、経営改善・事業再生支援の取組みを行なっております。

金融円滑化管理態勢



