

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

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

当組合は、中小企業者及び個人のお客さまから、貸付の条件変更等に関する申込があった場合は、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。

1. 相談・申込み受付体制の整備

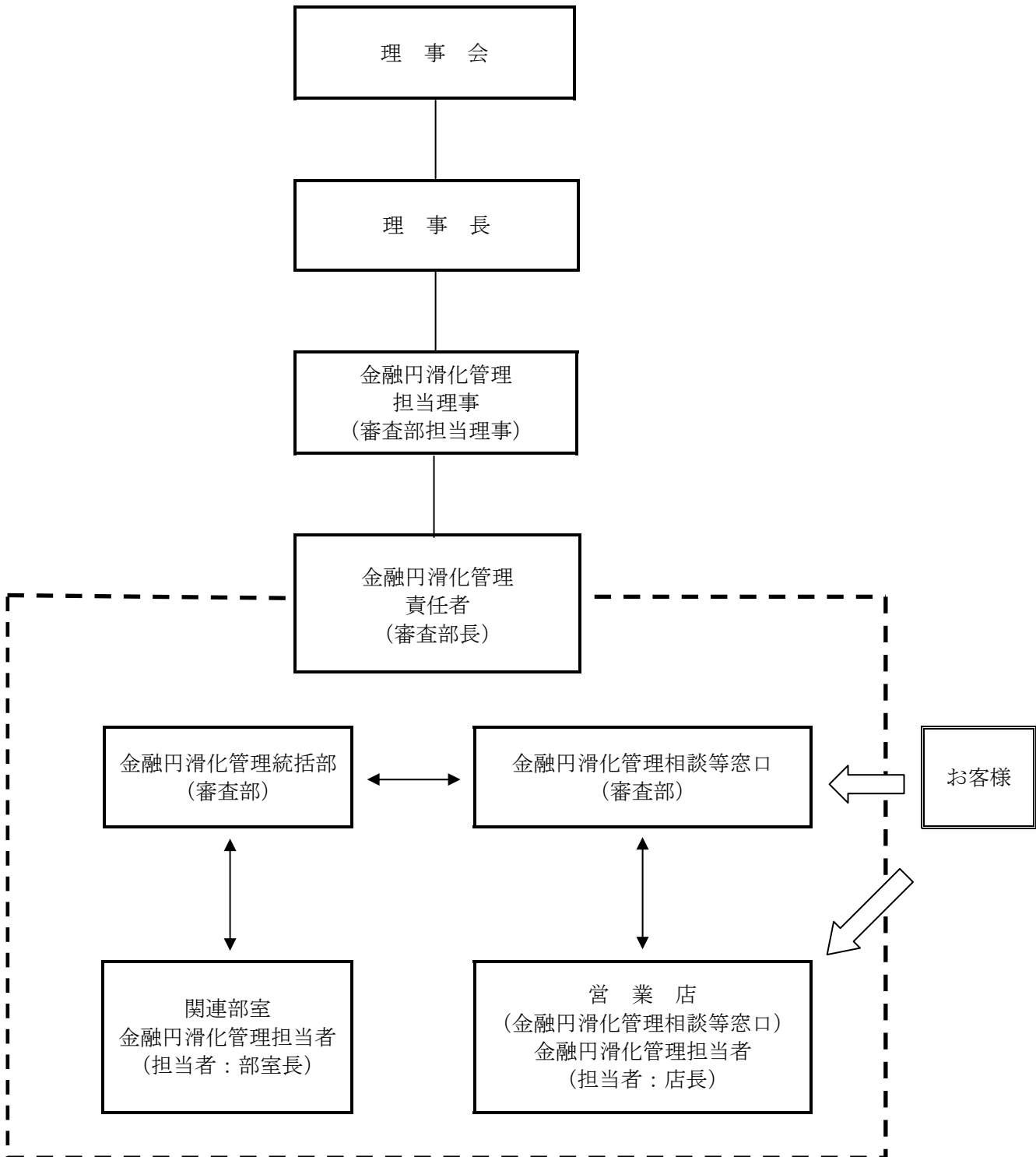
- (1) 当組合は、以下のお客さまからの相談・申込みに対応するため、本部に「金融円滑化に関するご相談、苦情等受付窓口」、各営業店に「中小企業資金・住宅ローン等ご返済相談窓口」を開設しております。
- ①業績不振による倒産・廃業、受注減少や売上減少による減収など、不安定な経済情勢の影響（状況）等によりご返済が困難となった中小企業者のお客さま。
 - ②勤務先の倒産による解雇、リストラによる転職・退職・出向による減収、業績悪化などによる給与・ボーナスの減収、超過勤務減少による減収など、勤務先等の事情により返済が困難となった住宅資金借入者のお客さま。

[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	関連部室長	「条件変更の相談申込書」記載事項の点検 金融円滑化管理統括部への報告
	関連部室職員	相談・申込みの対応 (内容を「条件変更の相談申込書」に記録) 関連部室長への報告
各営業店	営業店長	「条件変更の相談申込書」記載事項の点検 金融円滑化管理統括部（審査部）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 (内容を「条件変更の相談申込書」に記録) 営業店長への報告

(2) 金融円滑化管理態勢に係る組織体制図

金融円滑化管理態勢に係る組織体制図



2. 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、本部関連部室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・充実・強化 理事会への報告
	審査部長 (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 担当理事等への報告
	審査部 (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 関連部室・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
	関連部室の部室長 (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 関連部室店との連携 他金融機関等との連携
各営業店	営業店長 (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 関連部室・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。
- ④本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取下げ理由を「条件変更の相談申込書」の「取下げ・謝絶時の理由」欄に記録しております。また、「取下げ理由」が書かれた「条件変更の相談申込書」は、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「条件変更の相談申込書」の「取下げ・謝絶時の理由」欄に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、営業店が原本を、審査部が控えを適切に管理、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、関係部室及び各営業店における、貸付けの条件の変更等の相談・申込みの対応状況を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審査部（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、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、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、相談窓口が適切に管理・保存しております。