金融円滑化管理方針の概要

ゆきぐに信用組合

○ 当組合は、公共的使命を全うするため、地域社会・地域経済の発展に貢献することを経営理念に掲げ、創意と工夫を活かして、組合員や地域社会の期待・信頼に応え、適切な情報開示を行うとともに、組合員の皆様との対話により金融の円滑化に取組んでおります。
その取組みに際しては、金融円滑化法、協同組合による金融事業に関する法律施行規則及び組合の経営理念・経営方針に則った、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対応しております。

１．理事、理事会の役割・責任
①態勢の整備・確立
②方針及び規定の策定等

２．金融円滑化管理責任者の役割・責任
①進捗管理等の全般の統括等

３．金融円滑化管理統括部（融資部）の役割・責任
①情報の集約及び問題点の把握・検証
②進捗状況等の統括管理
③申込み・相談・苦情への速やかな対応等

４．金融円滑化管理担当者の役割・責任
①進捗状況等の管理
②関係部室店との連携
③研修計画の策定・実施等

５．金融円滑化に関する相談等窓口の設置
①内容の記録・報告等

６．中小企業等金融円滑化法に基づく開示及び当局への報告

７．金融円滑化管理の 実施
①他の金融機関等との緊密な連携
②取引先企業に対する経営相談・経営指導及び経営改善に向けた取組みへの支援
③申込み・相談の対応に際しては、顧客とのこれまでの取引関係や顧客の理解、経験、資産の状況等に応じた適切かつ丁寧な説明 等

貸付けの条件の変更等の申込みに対する方針

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

Ⅱ．既往の住宅ローン取引に係る貸付けの条件の変更等の申込み・相談に対する対応について

Ⅲ．貸付けの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

Ⅳ．他金融機関等との緊密な連携関係の構築について

Ⅴ．お客様への説明態勢の充実について

Ⅵ．貸付けの条件の変更等の実施状況の公表について

１．金融円滑化管理に係る体制

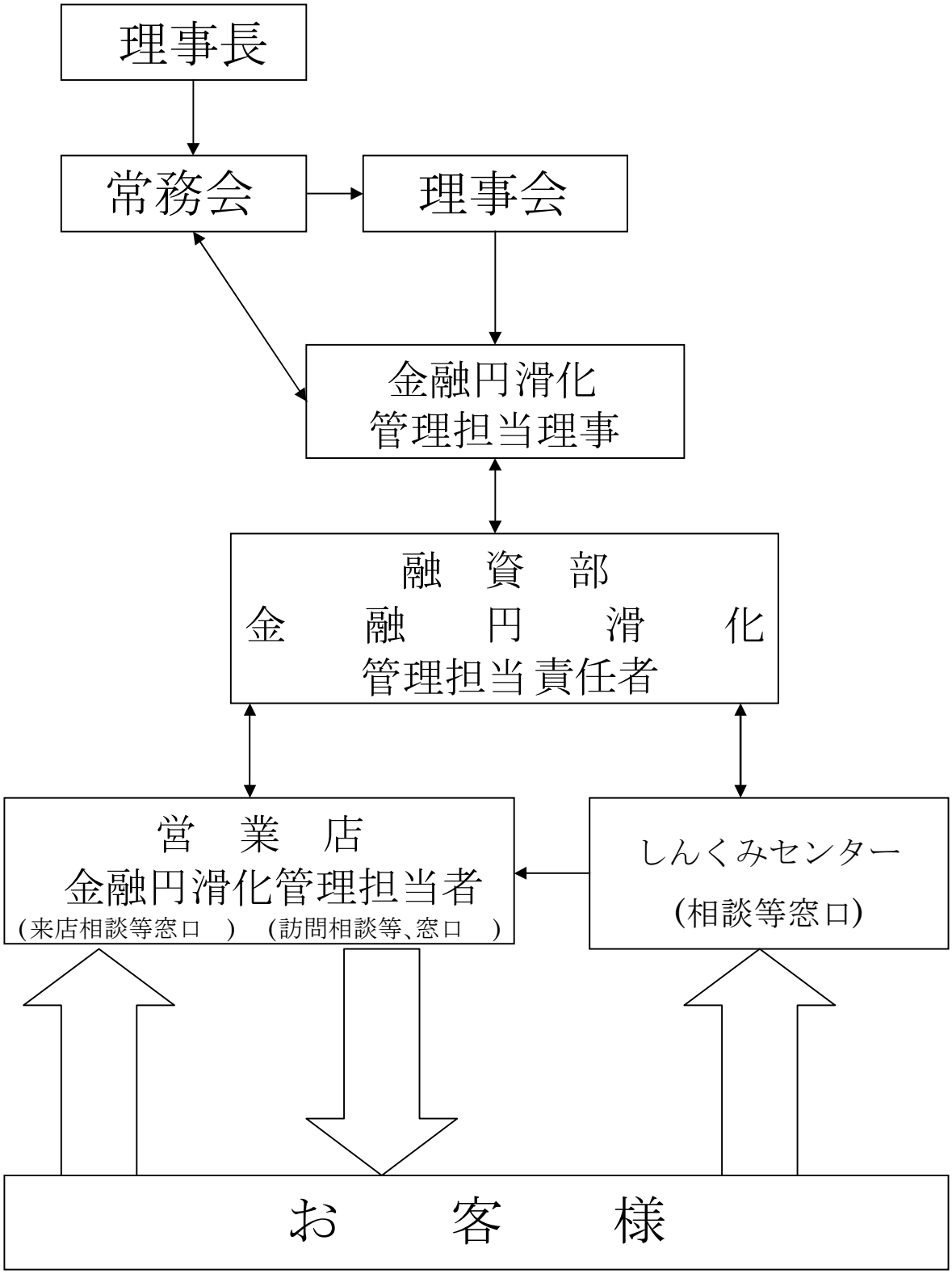
別紙のとおり

２．金融円滑化管理方針

（顧客用）貸付けの条件の変更等の申込みに対する方針
（組織内用）金融円滑化管理方針

以上

金融円滑化管理態勢に係る組織体制図



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、以下のお客様からの相談・申込みに対応するため、本部、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） お客さまの利便性向上のため、当組合の本部、「フリーダイヤル」を設置しております。

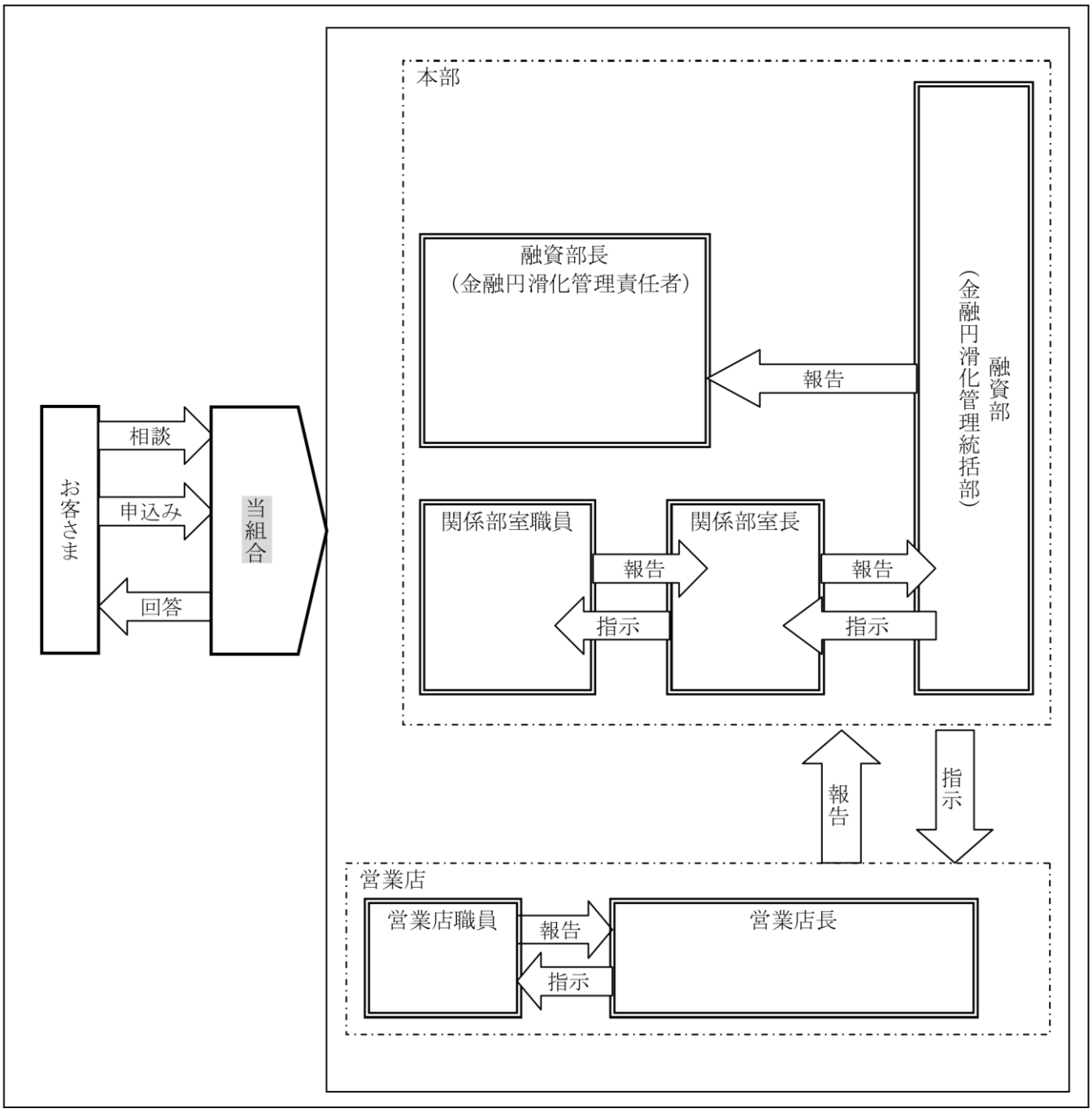
〔金融円滑化に関する相談等窓口の概要〕

区分	責任者・担当者	役 割
本　部	融資部長	貸出「返済猶予制度」受付簿記載事項の確認 金融円滑化管理統括部への報告
	しんくみセンター 職 員	相談・申込みの対応（内容の記録）融資部長への報告
各営業店	営業店長	貸出「返済猶予制度」受付簿記載事項の確認 金融円滑化管理統括部への報告
	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〕の体制図例



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・確立
	融資部長 （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
	融資部 （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
	関係部室の役席者 （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 ・関係部室･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、融資部（金融円滑化管理統括部）に貸付条件の変更等に係る情報を報告しております。

（３）　融資部（金融円滑化管理統括部）は、貸付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、関係各部室において、貸付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）　本部及び各営業店の担当者は、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、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、融資部（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）　融資部（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）　お客さまが貸付条件の変更等の申込みを取下げる場合には、その意思を確認させていただき「返済猶予願い」に取下げ意思を記載していただいた後、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なっております。

（６）　融資部（金融円滑化管理統括部）は、貸付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、融資部が適切に管理、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、融資部(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いて、貸付条件の変更等の相談・申込みに適切に対応するため、融資部（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）融資部（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条件の変更等の申込みがあった場合には、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、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、営業店が適切に管理・保存しております。

以上

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「ご返済等に関するご相談受付窓口」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〕

区分	責任者・担当者	役 割
本　部	融資部長	相談・申込みに係る金融円滑化に関する苦情受付簿記載事項の確認 金融円滑化管理統括部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室・各営業店との協議再発防止策等の周知、指導
	しんくみセンター 職 員	相談・申込みに係る苦情相談の対応（内容の記録）関係部室長への報告
各営業店	営業店長	相談・申込みに係る金融円滑化に関する苦情受付簿記載事項の確認 金融円滑化管理統括部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室・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（内容の記録）営業店長への報告

（1）お客さまからの苦情相談をお受けするため、当組合の本部に「苦情受付窓口」にフリーダイヤル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受付簿に苦情相談の内容を記録しております。
（3）関係部室長及び各営業店長は、金融円滑化に関する相談等管理簿を毎営業日点検し、融資部（金融円滑管理統括部）に報告しております。
（4）金融円滑化に関する苦情受付簿は、融資部において、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、融資部（金融円滑管理統括部）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、理事会等に報告しております。
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、融資部（金融円滑管理統括部）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しております。
（6）理事会は、貸付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融資部（金融円滑化管理統括部）は、申出があった苦情相談について、関係部室及び各営業店と協力して問題の解決に努めております。
（8）融資部（金融円滑化管理統括部）は、貸付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。

以上

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（各分野の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しております。

区分	責任者・担当者	役 割
本　部	融資部長 （金融円滑化管理責任者） （金融円滑化管理統括部）	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関係部室・各営業店との連携経営改善・事業再生支援の取り組み
各営業店	営業店長 （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室・各営業店との連携他金融機関等との連携融資部（金融円滑化管理統括部）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への報告

（１）　融資部（金融円滑化管理統括部）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っております。

（２）　融資部（金融円滑化管理統括部）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なっております。

（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いて、経営改善・再生支援が適切に行われるため、融資部（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周知徹底を行なっております。

（４）　理事会は、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しております。

（５）　融資部（金融円滑化管理統括部）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っております。

以上