

# 「中小企業者等金融円滑化法」に対応した 取組方針及び実施状況について

## I 中小企業者等金融円滑化法を踏まえた基本方針

1. 基本的考え方
2. 取組み方針
3. 取組み態勢の概要

※中小企業者等金融円滑化法Q&A

## II 金融円滑化法措置の円滑な実施に向けた態勢整備の概要

1. 金融円滑化推進委員会の設置
2. 具体的な方策
3. 他の金融機関との緊密な連携
4. 金融円滑化に関する報告・管理体制
5. 金融円滑化相談窓口の設置
6. 対応措置に係る苦情・相談を適切に行なうための態勢整備の概要
7. 取引先である中小・零細企業等に対する経営相談・経営指導及び経営改善計画の策定支援等の取組み等

## III 中小企業者等金融円滑化法に基づく対応の実施状況について

- ・ 第5 法第4条に基づく措置の実施状況 (別表1から別表4まで)
- ・ 第6 法第5条に基づく措置の実施状況 (別表5及び別表6)

阿南信用金庫

## I 「中小企業者等金融円滑化法」(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)を踏まえた基本方針について

### 1. 基本的考え方

当庫は、地域の中小企業者の方々および個人のお客様に必要な資金を円滑に供給していくこと、ならびに地域の事業者の経営相談等の金融サービスの提供を通して、地域の発展に寄与できるよう、以下の方針に基づき地域金融の円滑化に全力を傾注して取り組んでまいります。

なお、当基本方針は平成 21 年 12 月 21 日開催の理事会において決定いたしました。

### 2. 取り組み方針

地域の中小企業および個人のお客さまへの安定した資金供給は、事業地域が限定された協同組織金融機関である信用金庫にとって、最も重要な社会的使命です。

私どもは、お客さまからの資金需要や貸付条件の変更等のお申込みがあった場合には、これまでと同様、お客さまの抱えている問題を十分に把握したうえで、その解決に向けて真摯に取り組みます。

具体的な取り組みとしては次のとおり対応してまいります。

- (1) お客さまの経営内容を十分に把握したうえで、新規融資や貸付条件の変更等を適切に行うよう努めてまいります。
- (2) お客さまの経営内容を十分に把握したうえで、経営相談・経営指導及び経営改善に関する支援等を行うよう努めてまいります。
- (3) 与信取引（貸付契約及びこれに伴う担保・保証契約）については、お客さまに対し適切かつ十分な説明を行うよう努めてまいります。
- (4) お客さまからの与信取引について、問い合わせ、相談、要望または苦情があった場合、これらに対し適切かつ真摯に対応するよう努めてまいります。
- (5) 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（以下、「中小企業者等金融円滑化法」という。）に規定された内容については必要な措置をとるよう努めてまいります。
- (6) その他与信取引に関して、当庫の経営理念や基本方針に定めている地域密着型金融を推し進めるために必要であると判断する事項については、着実にこれを遂行してまいります。

### 3. 取り組み態勢の概要

- (1) 理事会は、金融円滑化管理方針に則り、金融円滑化管理に係る重要事項を決議します。
- (2) 理事会は、金融円滑化管理を行うため、金融円滑化管理責任者を定めるとともに、金融円滑化業務に精通した人材の育成に努めます。
- (3) 金融円滑化管理の実効性を高める機関として、平成 21 年 12 月 21 日、金融円滑化推進委員会を新たに設置しました。  
この実効性を確保するため、平成 21 年 12 月 21 日、常務理事(平成 24 年 3 月末現在：専務理事)を「金融円滑化管理責任者」に任命しました。

以上

## 中小企業者等金融円滑化法 Q&A

Q 1. 金融円滑化法は何のため制定されたのですか？

- ① 現在のような厳しい経済金融情勢や雇用環境の悪化が続くなか、中小企業者や住宅ローン利用者の皆様方に金融面から一層のご支援を行うため、政策的対応が必要との考えから取りまとめられた法律です。

Q 2. 「金融円滑化」とは、具体的にはどのようなことをいいますか？

- ① 金融機関が適切に金融仲介機能を発揮するために、借入をされている中小企業者や住宅ローン利用者の方々との間のコミュニケーションを密にして、ご融資の条件変更等のご相談・ご要望に積極的対応する態勢や行動をいいます。具体的には次のようなことです。
- ・ご融資先からのご返済に係る負担の軽減の申し込みがあった場合は、お客様の事情をきめ細かく把握させていただいたうえで、ご要望にお応えできるよう真摯に対応させていただきます。
  - ・ご融資先の経営に関する相談・助言および経営改善計画策定に関するご支援等に積極的に取り組んでまいります。
  - ・ご融資に関する担保・保証のこと、また万一ご要望にお応えできないときは適切かつ十分な説明に努めております。
  - ・融資取引に関する問合せ、ご相談、ご要望および苦情等につきましては、専用窓口を設置するなどの体制を整えております。

Q 3. 融資の条件変更とはどのようなことですか？

- ① ご返済条件の変更には、
- ・元本の返済猶予（一定期間元金返済を据置く）
  - ・ご返済期間の延長（返済金の負担を軽減するために返済期間を延長）
  - ・旧債の借換え（返済期日に返済できないときにもう一度借入）
- などの方法があります。

## Ⅱ 金融円滑化措置の円滑な実施に向けた態勢整備の概要

### 1. 金融円滑化推進委員会の設置

平成 21 年 12 月 21 日、中小零細企業の事業活動の円滑な遂行および住宅資金借入者の生活安定に寄与するため、金融円滑化管理責任者である常務理事(平成 24 年 3 月末現在:専務理事)を委員長とする「金融円滑化推進委員会」を設置しました。

また、委員には金融円滑化関係業務部門である審査管理部・営業推進部・総務部の各部長、及び全営業店長とする態勢としました。

### 2. 具体的な方策

平成 21 年 12 月 21 日、「金融円滑化管理方針」及び「金融円滑化管理規程」の実効性を高めるため、新たに「金融円滑化マニュアル」を制定し、より具体的な方策等を定め、以下の留意事項を徹底、適切な対応を実施してまいります。

#### (1) 適切な対応を行うための徹底事項

- ・お客さまからの申込み（新規融資や貸付条件の変更等）については、これまでと同様真摯な対応を基本とする。
- ・「申込み」に関しては、お客さまから口頭の申し出があった場合も含むものとして、全ての申込内容を「融資案件進捗管理表」及び新たに制定した「条件変更等受付状況記録簿」に記録し管理する。
- ・「条件変更等受付状況記録簿」については、記録内容を審査管理部まで定期的（毎月 1 回）に報告する。
- ・また、お客さまからの「申込み」を万一謝絶する場合には、その理由等を「条件変更等謝絶・取下げ理由記録簿」に記録するとともに、審査管理部に定期的（毎月 1 回）に報告するものとする。

#### (2) 申込み受付時の対応

- ・お客さまからの新規融資や貸付条件の変更等のご相談・申込みに対し、例えば、財務諸表等の表面的な計数や特定の業種であることのみに基づいて判断する等、機械的・画一的な判断を行うのではなく、お客さまの事情をきめ細かく把握した上で対応いたします。また、合理的な理由なく、過去に貸付条件の変更等を行った履歴があること等の形式的な判断のみでご融資を抑制したり早期に回収を図ったりする等といった不適切な取り扱いのないように注意すること。
- ・お客さまからの経営相談・経営指導及び借入されている方の経営改善計画の策定支援等に積極的に取り組みます。こうした取り組みを通じお客様者の事業再生に努めること。
- ・お客さまの技術力・成長性等や事業そのものの採算性・将来性を重視せず、担保や個人保証に過度に依存した対応を行わないこと。例えば、お客さまの事業価値やキャッシュフローの見通し等を適切に検討することなく、融資額が不動産担保の処分可能見込額を超えるといった理由のみでご融資を謝絶又は減額したりしないこと。また、過度に厳しい不動産担保の処分可能見込額のみを根拠として、

融資を謝絶又は減額は致しません。さらに、担保価値の減少等を理由として、相当の期間を設けることなく、お客さまの実情にそぐわない追加担保・保証を要求しないこと。

- ・お客さまからの新規融資や貸付条件の変更等のご相談・申込みに対し、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、金利の引上げ等は行わないこと。
- ・お客さまからの貸付条件の変更等の相談・申込みに対し、何ら検討を行うことなく直ちに債権売却を行う等といった不適切な対応は行わないこと。
- ・貸付条件の変更等を行ったお客さまについて、お客さまの実態を十分に把握した上で、適切な資金供給を行ってまいります。貸付条件の変更等の履歴があることのみをもって、新規融資や貸付条件の変更等のご相談・申込みを謝絶しないこと。
- ・お客さまからの新規融資や貸付条件の変更等のご相談・申込みを謝絶する場合（お客さま自らが取り下げる場合も含まれます。）や、お客さまの申込みと相違する条件でご融資する場合は、その理由を具体的に条件変更等「謝絶・取下げ」記録簿に記録・保存すること。
- ・延滞が発生したお客さまについて、延滞発生原因の把握・分析を行い、適時に相談・助言を行うなどにより延滞長期化の未然防止に努めること。
- ・シンジケートローン等について、コベナンツを機械的・形式的に取り扱うことはしません。また、コベナンツの変更・猶予に関するお客さまからの相談には適切に対応するよう努めること。
- ・当局が定める金融検査マニュアルや当局が行う金融検査を理由に、新規融資の謝絶や資金回収を行うなどの不適切な取扱いを行わないこと。

### 3. 他の金融機関等との緊密な連携

当金庫は、複数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し出があった場合など、他の金融機関や信用保証協会等と緊密な連携を図る必要が生じたときは、守秘義務に留意しつつ、お客さまの同意を得たうえで、これらの関係機関と情報・照会を行うなど、緊密な連携を図りながら地域金融の円滑化に努めてまいります。

### 4. 金融円滑化に関する報告・管理体制

- (1) 金融円滑化関連部門（営業推進部門等）及び金融円滑化担当窓口（営業店）は、定期的にまたは必要に応じて随時、金融円滑化管理責任者である専務理事に対して金融円滑化関連情報を報告する。
- (2) 金融円滑化管理責任者は、定期的にまたは必要に応じて随時、理事会、経営会議及び監事等に対して金融円滑化関連情報または金融円滑化管理に状況について報告を行う。
- (3) 金融円滑化管理責任者は、経営に重大な影響を与える、または顧客の利益が著しく阻害される事案について、理事会に定期的にまたは必要に応じて報告を行う。

## 5. 金融円滑化相談窓口の設置

長引く不況の影響を受けられ、資金の手当てに必要な事業者の皆さまや、現在借入されている返済金のことでも悩まれている事業者の方、また、住宅ローンをご利用されている方を対象に、

①平成21年12月8日、各営業店の窓口に「金融円滑化相談窓口」を設置しました。

＜金融円滑化相談窓口＞

阿南信用金庫 各営業店 融資係 または

阿南信用金庫 本部 （営業推進部 TEL 22-1226）

②同日、日曜日の相談窓口として「しんきん相談プラザ」にも相談窓口を設置しました。

「しんきん相談プラザ」（TEL 24-3121）

日曜日営業時間：午前10時から午後4時まで

## 6. 対応措置に係る苦情・相談を適切に行うための態勢整備の概要

当庫は、顧客説明管理に関する具体的な組織対応、管理手法を定め、適切な顧客説明管理態勢の整備・確立を図ることを目的として平成21年12月21日、「顧客説明管理規程」を制定するとともに、顧客説明管理責任者を営業推進部長、関係責任者として審査管理部長としました。なお、営業店における責任者は営業店長とする体制としました。

また、適切な顧客サポート管理態勢の整備・確立を図るため、平成21年12月21日に「顧客サポート管理規程」を制定し、顧客サポート管理責任者を総務部長としました。営業店における責任者は営業店長としました。

(1) 平成21年12月21日、苦情・相談専用窓口として以下の窓口を設置しました。

総務部 TEL 0120-39-1226（フリーダイヤル）

(2) 営業店における体制

- ・お客さまからの問合せ、相談、要望及び苦情等の申し出については原則として責任者が、迅速・誠実に対応し了承を得るよう努め、対応結果については自店次席者などに報告し共有化を図る体制としました。

(3) 専門部署への速やかな報告

- ・営業店が受け付けたお客さまからの苦情等については、別に定める「苦情処理要領」に基づき「苦情等報告書」を発生都度、総務部長宛速やかに提出すること。
- ・総務部長は、営業店長・担当部長と協議のうえ、処理方針を決定し、処理方針を踏まえた適切な対応を徹底することとしました。

(4) お客さまへの適切な説明

- ・お客さまから新規融資や貸付条件の変更等のご相談・申込みを受けた場合には、平成21年12月21日に定めた「顧客説明管理規程」に従い、適切に対応するも

のとする。

また、お客さまから苦情・相談・要望の申し出を受けた場合には、平成21年12月21日に定めた「顧客サポート管理規程」及び平成14年4月5日制定の「苦情処理要領」に従い適切に対応すること。

- ・お客さまから新規融資や貸付条件の変更等の相談・申込みを受けた場合に、迅速な検討・回答に努めること。
  - ・また、謝絶又は資金回収を行う場合には、可能な限り根拠を示してお客さまの理解と納得を得るための説明に努めること。例えば、信用保証協会等が謝絶したことのみを謝絶理由とするなどの対応は行わないこと。さらに、これらの説明においては、お客さまの事情をきめ細かく把握して迅速に対応するとともに、これまでの取引関係やお客さまの知識、経験及び財産の状況に応じて対応すること。
  - ・お客さまから貸付条件の変更等の相談を受けた場合に、適切に対応すること。当該相談に係る貸付条件の変更等の申込みを妨げていないか。また、お客さまから貸付条件の変更等の申込みを受けた場合に、お客さまの意思に反して当該申込みを取り下げさせてはならない。
  - ・お客さまから新規融資や貸付条件の変更等の相談・申込みを受けた場合に、金庫から新たな担保・保証の要求や貸付条件の提示（金利の引上げ等を含む。）を行うに当たっては、その内容を速やかに提示すること。また、これまでの取引関係や顧客の知識、経験及び財産の状況を踏まえた、お客さまの理解と納得を得ることを目的とした十分な説明を行うこと。
  - ・お客さまから新規融資や貸付条件の変更等の相談・申込みを受けた場合には、その対応の実態について事後的に検証できるよう具体的な記録を作成・保存すること。
- (5) 苦情相談等に係る経営会議・理事会等への報告
- ・顧客サポート管理責任者である総務部長は、重大な事案及び再発防止策等については、経営会議・理事会に報告する体制とします。

## 7. 取引先である中小・零細企業等に対する経営相談・経営指導及び経営改善計画の策定支援等の取組み等

上記支援については「金融円滑化推進委員会」の構成メンバーが中心となって、本部・営業店一体となって行うものとする。

### (1) 具体的方策

- ①中小・零細企業等である債務者については、その特色を踏まえてきめ細かな与信管理等を行うものとする。例えば、以下のような対応を行う。
  - ・継続的な企業訪問等を通じて企業の技術力・販売力や経営者の資質といった定性的な情報を含む経営実態の十分な把握と債権管理に努めること。
  - ・きめ細かな経営相談、経営指導、経営改善計画の策定支援等を通じて積極的に企業・事業再生に取り組むこと。
  - ・ビジネスマッチングやM&Aに関する情報等、当金庫の情報機能やネットワークを活用した支援に取り組むこと。
  - ・ライフサイクル（創業・新事業支援、経営改善支援、事業再生、事業承継）に応じた各段階においてきめ細かい支援に取り組むこと。
  - ・事業価値を見極める融資手法をはじめ中小企業に適した資金供給手法の徹底に取り組むこと。
- ②経営改善支援先については、経営改善計画の進捗状況を適切に把握し、必要に応じて経営相談・経営指導等を行う等、経営改善に向けた働きかけを行うこと。
- ③短期貸付の更新継続をしている貸出金（手形貸付を含む。）について、更なる借換えを行えば貸出条件緩和債権に該当する場合、安易に顧客の要望を謝絶することなく、適切に経営改善計画等の策定支援等を行うこと。
- ④債務者が大部で精緻な経営改善計画等を策定していないことを理由に、貸付条件の変更等の申込みを謝絶してはならない。

### (2) 経営相談・経営指導等の体制

- ①各営業店は、個社別の経営改善計画書の進捗状況の把握に努めるとともに、定期的または必要に応じて、金融円滑化推進委員会へ報告を行う体制とします。
- ②金融円滑化推進委員会は、経営改善支援等の活動状況を経営会議に報告するとともに、地域密着型金融の取組み実績を公表いたします。
- ③経営に重大な影響を与える、または顧客の利益が著しく阻害される事案について、理事会に定期的にまたは必要に応じて報告を行う体制とします。

以上

### Ⅲ. 「中小企業者等金融円滑化法」に基づく 対応の実施状況について

現在の厳しい経済情勢のもと、資金繰りが特に苦しい状況下におかれております中小・零細事業者の皆さまや、住宅資金を借入されている個人の方々から、ご融資に関する条件変更などの要望や相談が数多く寄せられております。

当金庫といたしましては、法の定めに従いご融資先の皆様方の特性や経営状態を踏まえた柔軟な対応で、積極的に取り組んでおります。

その対応の状況を別紙様式（別表1、2、5、6）のとおり、ご報告いたします。

なお、条件変更等をされました中小・零細事業者の皆さま方への経営相談や経営改善または事業の再生のためのご支援を適切に行うため、平成21年12月に「金融円滑化推進委員会」を新たに設置し、本部と営業店が一体となって取り組む体制を整備しておりますことを合せてご報告いたします。

以 上

第5. 法第4条に基づく措置の実施状況

(別表1) 貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額

[債務者が中小企業者である場合]

(単位：百万円)

	平成21年 12月末	平成22年 3月末	平成22年 6月末	平成22年 9月末	平成22年 12月末	平成23年 3月末	平成23年 6月末	平成23年 9月末	平成23年 12月末	平成24年 3月末
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額	1,786	5,196	8,079	10,078	12,342	15,369	18,247	20,629	24,592	27,404
うち、実行に係る貸付債権の額	831	4,980	7,877	9,491	11,257	14,987	17,993	20,109	22,907	25,584
うち、謝絶に係る貸付債権の額	0	0	0	0	0	8	8	8	336	336
うち、審査中の貸付債権の額	955	208	84	470	841	130	2	268	979	1,113
うち、取下げに係る貸付債権の額	0	6	114	114	242	242	242	242	368	368
うち、信用保証協会等による債務の保証を受けていた貸付債権のうち実行に係る貸付債権の額	14	76	157	177	261	312	381	420	466	554
うち、信用保証協会等による債務の保証を受けていた貸付債権のうち謝絶に係る貸付債権の額	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

(別表2) 貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数

[債務者が中小企業者である場合]

(単位：件)

	平成21年 12月末	平成22年 3月末	平成22年 6月末	平成22年 9月末	平成22年 12月末	平成23年 3月末	平成23年 6月末	平成23年 9月末	平成23年 12月末	平成24年 3月末
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数	55	164	243	312	376	459	516	598	681	775
うち、実行に係る貸付債権の数	28	147	230	281	356	439	501	578	646	729
うち、謝絶に係る貸付債権の数	0	0	1	1	1	3	3	3	5	5
うち、審査中の貸付債権の数	27	15	7	25	9	7	2	7	17	28
うち、取下げに係る貸付債権の数	0	2	5	5	10	10	10	10	13	13
うち、信用保証協会等による債務の保証を受けていた貸付債権のうち実行に係る貸付債権の数	5	12	22	27	36	43	53	64	72	80
うち、信用保証協会等による債務の保証を受けていた貸付債権のうち謝絶に係る貸付債権の数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

第6 法第5条に基づく措置の実施状況

(別表5) 貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額

[債務者が住宅資金借入者である場合]

(単位：百万円)

	平成21年 12月末	平成22年 3月末	平成22年 6月末	平成22年 9月末	平成22年 12月末	平成23年 3月末	平成23年 6月末	平成23年 9月末	平成23年 12月末	平成24年 3月末
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額	178	462	505	538	552	662	700	822	854	942
うち、実行に係る貸付債権の額	53	369	403	421	458	555	578	659	711	766
うち、謝絶に係る貸付債権の額	0	0	5	5	5	28	28	28	41	41
うち、審査中の貸付債権の額	125	47	17	33	10	0	14	56	12	32
うち、取下げに係る貸付債権の額	0	45	78	78	78	78	78	78	89	101

(別表6) 貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数

[債務者が住宅資金借入者である場合]

(単位：件)

	平成21年 12月末	平成22年 3月末	平成22年 6月末	平成22年 9月末	平成22年 12月末	平成23年 3月末	平成23年 6月末	平成23年 9月末	平成23年 12月末	平成24年 3月末
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数	17	43	46	49	51	59	62	71	74	80
うち、実行に係る貸付債権の数	4	32	36	37	41	49	51	57	60	64
うち、謝絶に係る貸付債権の数	0	0	1	1	1	2	2	2	3	3
うち、審査中の貸付債権の数	13	5	1	3	1	0	1	4	1	2
うち、取下げに係る貸付債権の数	0	6	8	8	8	8	8	8	10	11