

融資条件の変更等の申込みに対する対応状況の把握の為の体制の概要

当組合は、中小企業者の方及び個人のお客様から、融資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性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、事業の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、融資条件の変更をさせて頂くなど、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為、以下の通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「金融円滑化相談窓口」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様。
- 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様。

(2) お客様の利便性向上のため、当組合の本部に「金融円滑化サポート・チーム」と専用フリーダイヤル（0120-554-770）を設置致しました。
また、本店に従来から設置しております「土曜融資相談窓口」もこれらの受付をしております。

《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 等
本 部	金融円滑化管理責任者	金融円滑化管理担当理事への報告・協議 相談・申込みの受付後の対応・方針・協議
	金融円滑化管理統括部署	相談・申込みの対応（内容の記録） 金融円滑化管理責任者への報告・協議
営業店	営業店長	相談・申込みの内容点検 金融円滑化管理統括部署への報告・協議
	営業店・融資担当者	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・協議

(3) 体制図

* 別紙の通り

II. 融資条件の変更に係る案件管理体制の整備

融資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、融資部に金融円滑化管理の担当理事及び金融円滑化管理責任者や金融円滑化管理統括部署を、各営業店には、責任者（店舗長）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	役割等
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・副部長 (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 担当理事への報告
	融資部 (金融円滑化管理統括部署) (金融円滑化サポート・チーム)	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 案件の審査 経営再建計画の策定支援のサポート 法令等に基づく開示・説明書類の作成と管理 事故防止の検討・策定
営業店	営業店長 (金融円滑化相談責任者)	自店に於ける金融円滑化の進捗状況等の管理 融資部との連携 他金融機関との連携 経営再建計画の策定支援のサポート
	営業店・融資担当者 (金融円滑化相談窓口)	相談・申込み案件の受付・検討・協議 店舗長への報告 金融円滑化サポート・チームとの協議・相談

1. 相談・申込みに対する管理

(1) サポート・チーム及び営業店の担当者は、お客様からお伺いした相談及び希望される融資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、金融円滑化相談責任者及び金融円滑化管理統括部署は、その記録の内容に不備がないか確認をしております。

(2) 営業店の金融円滑化相談責任者は、融資条件の変更等に関する相談・申込みに対し、迅速な検討・回答を行う為、融資部に融資条件の変更等に係る情報を報告しております。

- (3) 金融円滑化管理統括部署は、融資条件の変更等の相談・申込みに対し、進捗状況等を一元的に管理・把握しております。
- (4) お客様からの融資条件の変更等に関する相談・申込みに対しては、誠実に対応し、また、これまでの取引関係やお客様の理解、経験、資産の状況等に応じて適切・丁寧に説明しております。
- (5) 受付し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または、発生する恐れがある場合には、金融円滑化相談責任者が調査を行い、原因を確認しております。
- (6) お客様が県信用保証協会の「条件変更対応保証制度」の利用を希望される場合には、事業の改善又は再生の可能性を説明する文書を作成し、信用保証協会へ交付しております。
- (7) 金融円滑化サポート・チームや各営業店の融資担当者は、お客さまに対し、経営再建計画の策定支援及び、見直しの相談も行っております。

2. 審査中、取下げ、謝絶、実行に対する管理

- (1) 融資条件の変更等に関する申込み及び審査において、お客様の実情にそぐわない担保・保証の要求、融資条件の提示、金利の引き上げ等を行っていないか金融円滑化相談責任者が確認しております。
- (2) 融資部・審査担当部署が、融資条件の変更等に関する申込みの審査において、原則1ヶ月以上に亘って回答が困難になった場合には、金融円滑化相談責任者に報告し、その理由をお客様に説明しております。
- (3) お客様が融資条件の変更等の申込みを取り下げる場合には、その意思の確認と取下げする事由をお聞きしております。
- (4) 融資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様の知識及び経験等を踏まえ、謝絶に至った理由を出来る限り速やかに、かつ丁寧に説明致します。
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、記録しています。
- (5) 融資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様へ伝え、速やかに所定の手続を行っております。
- (6) 金融円滑化管理統括部署は、融資条件の変更等に係る審査中、取下げ、謝絶、実行の事項について、それぞれの件数及び債権額の集計・管理を行っています。

3. 記録の保存、役員等への報告、研修に対する管理

- (1) 融資条件の変更等の相談・申込みに係る記録の書類は、金融円滑化管理統括部署や各営業店にて適切に管理・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、金融円滑化管理統括部署が適正に作成及び管理をしています。

- (3) 金融円滑化管理担当理事及び金融円滑化管理責任者は、融資条件の変更等の相談・申込みに適切に対応するため、金融円滑化管理統括部署からの対応状況・問題点に関する報告を受けて、定期的又は必要に応じて随時、理事長又は常勤理事会へ報告しております。
- (4) 理事長又は常勤理事会は融資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受け、必要に応じて金融円滑化管理担当理事及び責任者に指示し、その対応・改善状況を継続的に検証しています。
- (5) 金融円滑化管理責任者及び金融円滑化管理統括部署は、融資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、必要に応じて随時、金融円滑化管理に関する研修・説明会等を実施し周知徹底を図っております。

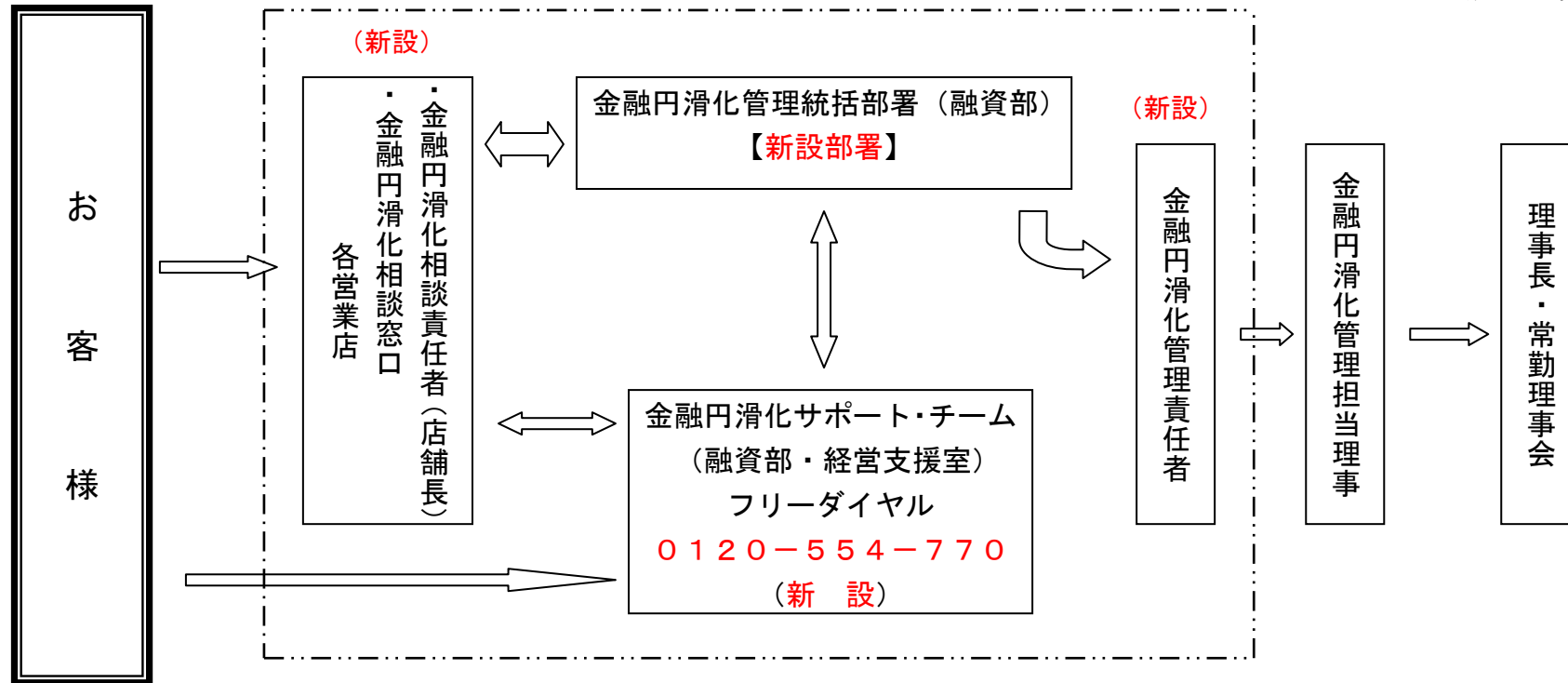
4. 他金融機関との連携に対する管理

- (1) 他の金融機関から借入を行っているお客様から、融資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、お客様の同意を得た上で、個別の申込み案件毎に、当該金融機関間で相互に融資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) 融資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様の融資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、お客様の同意を受けて、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) 融資条件の変更等に係る、他の金融機関との確認内容の記録に付いては、お客様とのトラブルを回避するため、金融円滑化管理統括部署が適切に管理・保存しております。

金融円滑化管理態勢に係る組織体制図

～融資条件の変更等の申込・相談の体制～

協栄信用組合
平成22年1月



お客様は、各お取引の店舗又は、サポート・チームへご連絡下さい。