

平成 25 年 5 月 15 日

各 位

山形中央信用組合

「中小企業等に対する金融円滑化を図るための臨時措置に関する法律  
第 7 条 1 項に規程する説明書類」について

記

中小企業等に対する金融円滑化を図るための臨時措置に関する法律第 7 条 1 項に規定する説明書類について  
次のとおりお知らせいたします。

以上

本件に関するお問い合わせ先  
融資部：横山  
T E L : 0238-84-2289  
T E L : 0238-84-2182

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]

(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	平成24年 6月末	平成24年 9月末	平成24年 12月末	平成25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	121	1,071	1,198	1,873	3,021	3,772	4,199	4,636	5,171	5,686	6,378	6,885	7,545	8,282
うち、実行に係る貸付債権の額	29	487	848	1,193	2,278	3,214	3,551	3,999	4,404	4,710	5,374	5,750	6,211	7,084
うち、謝絶に係る貸付債権の額	0	15	95	121	243	258	306	325	368	464	509	764	777	777
うち、審査中の貸付債権の額	92	378	61	353	270	63	105	71	158	272	254	127	313	174
うち、取下げに係る貸付債権の額	0	190	193	206	228	236	236	240	240	240	240	242	243	246
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	3	74	203	440	964	1,403	1,554	1,769	1,868	2,004	2,315	2,435	2,576	2,847
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	8	31	31	68	82	130	145	173	268	307	349	355	355

(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]

(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	平成24年 6月末	平成24年 9月末	平成24年 12月末	平成25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	15	98	130	232	388	487	525	571	612	660	701	748	795	846
うち、実行に係る貸付債権の数	7	53	90	161	305	418	448	494	529	560	610	636	684	727
うち、謝絶に係る貸付債権の数	0	4	11	13	32	36	40	43	46	50	57	63	66	66
うち、審査中の貸付債権の数	8	26	13	39	31	6	10	6	9	22	6	20	15	21
うち、取下げに係る貸付債権の数	0	15	16	19	20	27	27	28	28	28	28	29	30	32
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	1	25	49	112	230	311	325	352	369	385	412	424	450	468
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	1	3	4	15	19	23	25	27	31	35	37	39	39

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]

(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	平成24年 6月末	平成24年 9月末	平成24年 12月末	平成25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	31	159	237	306	447	479	524	577	593	659	700	732	763	763
うち、実行に係る貸付債権の額	0	30	58	111	158	220	264	293	300	367	384	412	412	412
うち、謝絶に係る貸付債権の額	0	31	72	121	133	189	198	198	222	231	231	255	259	285
うち、審査中の貸付債権の額	31	64	64	15	94	9	0	24	9	0	23	4	25	0
うち、取下げに係る貸付債権の額	0	33	42	57	60	60	60	60	60	60	60	60	66	66

(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]

(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	平成24年 6月末	平成24年 9月末	平成24年 12月末	平成25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	2	12	19	27	38	41	45	51	54	60	63	66	69	69
うち、実行に係る貸付債権の数	0	2	5	11	15	20	24	28	29	35	37	39	39	39
うち、謝絶に係る貸付債権の数	0	2	5	9	10	14	15	15	17	19	19	20	21	22
うち、審査中の貸付債権の数	2	6	5	2	7	1	0	2	2	0	1	1	1	0
うち、取下げに係る貸付債権の数	0	2	4	5	6	6	6	6	6	6	6	6	8	8

# 貸付条件の変更等の申込みに対する方針

山形中央信用組合

当組合は、地域の皆様の最も身近な頼れる相談相手として、お客さまの悩みを一緒に考え、問題の解決に努めるために金融円滑化推進の方針を下記のとおり策定いたしました。

## I. 中小企業者の貸付条件の変更等について

当組合は中小企業者のお客様が、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によりご返済が困難となった場合や困難となる恐れがある場合には、当組合の取引店の「ご返済等に関するご相談受付窓口」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。

## II. 住宅ローンご利用のお客様の貸付条件の変更等について

当組合は勤務先等の事情により返済が困難となった場合や困難となる恐れがある場合には、当組合の取引店の「ご返済等に関するご相談受付窓口」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。

## III. 貸付条件の変更等に対する対応状況を把握等するための態勢について

- (1) 当組合は、貸付条件の変更等に関するお申込み・ご相談に対し、お客様の実態を十分に踏まえ、迅速な検討・回答に努めるため、融資部に貸付条件の変更等に係る情報を集約し、貸付条件の変更等の適否を審査するとともに、その内容を記録、保存等いたします。
- (2) 融資部において、貸付条件の変更等のお申込み・ご相談に対する対応状況を把握し、お取引店と情報の共有化に努めてまいります。
- (3) 融資部において、貸付条件の変更等をしたお客さまの進捗状況や貸付条件の変更等を行った後、経営改善努力を行っているお客様に対して、継続的なモニタリングや経営相談・経営指導及び経営改善支援に努めてまいります。
- (4) 上記(1)～(3)の態勢整備の推進状況・問題点について、お客様の利害が著しく阻害されるおそれがある事案等については、速やかに理事会に報告し、問題の解決、再発防止に努めてまいります。

## IV. 他金融機関等との緊密な連携関係の構築について

当組合は、他の金融機関から借入を行っているお客さまから貸付条件の変更等について、お申込み・ご相談があった場合には、お客様の同意をいただいた上で守秘義務に留意しつつ、該当する他金融機関等と相互に貸付条件の変更等に係る情報の確認を行うなど、緊密な連携関係に努めてまいります。

## V. お客様への説明態勢の充実について

当組合は、お客様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、お客様との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た適切かつ丁寧な説明に努めてまいります。

## VI. 貸付条件の変更等の実施状況公表について

当組合は、中小企業等金融円滑化法に基づき、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）を半期（9月末・3月末）毎に、それぞれの期末より45日以内に開示します。

以 上

本件に関するお問い合わせ先  
融資部：横山  
TEL：0238-84-2289  
苦情相談に関するお問い合わせ先  
事務部：渋谷  
TEL：0238-84-2182

当組合は、協同組織地域金融機関の存立趣旨に沿い、組合員はじめ地域の皆様の要請に応え、地域の発展に貢献することを経営の指針とし、最も身近な頼れる相談相手として、お客様の悩みを一緒に考え問題の解決に努め、金融の円滑化に取り組んでおります。

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。

### 金融円滑化管理方針

#### 1. 理事、理事会の役割・責任

- ①方針及び規程の制定・改廃 等
- ②態勢の整備・強化

#### 2. 金融円滑化管理責任者の役割・責任

- ①法律、規程等の内部への周知
- ②進捗管理等の全般の統轄 等

#### 3. 金融円滑化管理統轄部（融資部）の役割・責任

- ①情報の集約及び態勢の充実・強化
- ②進捗状況等の統轄管理
- 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金融円滑化管理統轄部（融資部）との連携
- ②研修計画の策定・実施 等
- ③法令等の遵守状況や態勢上の問題点の把握と統轄部への報告

#### 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

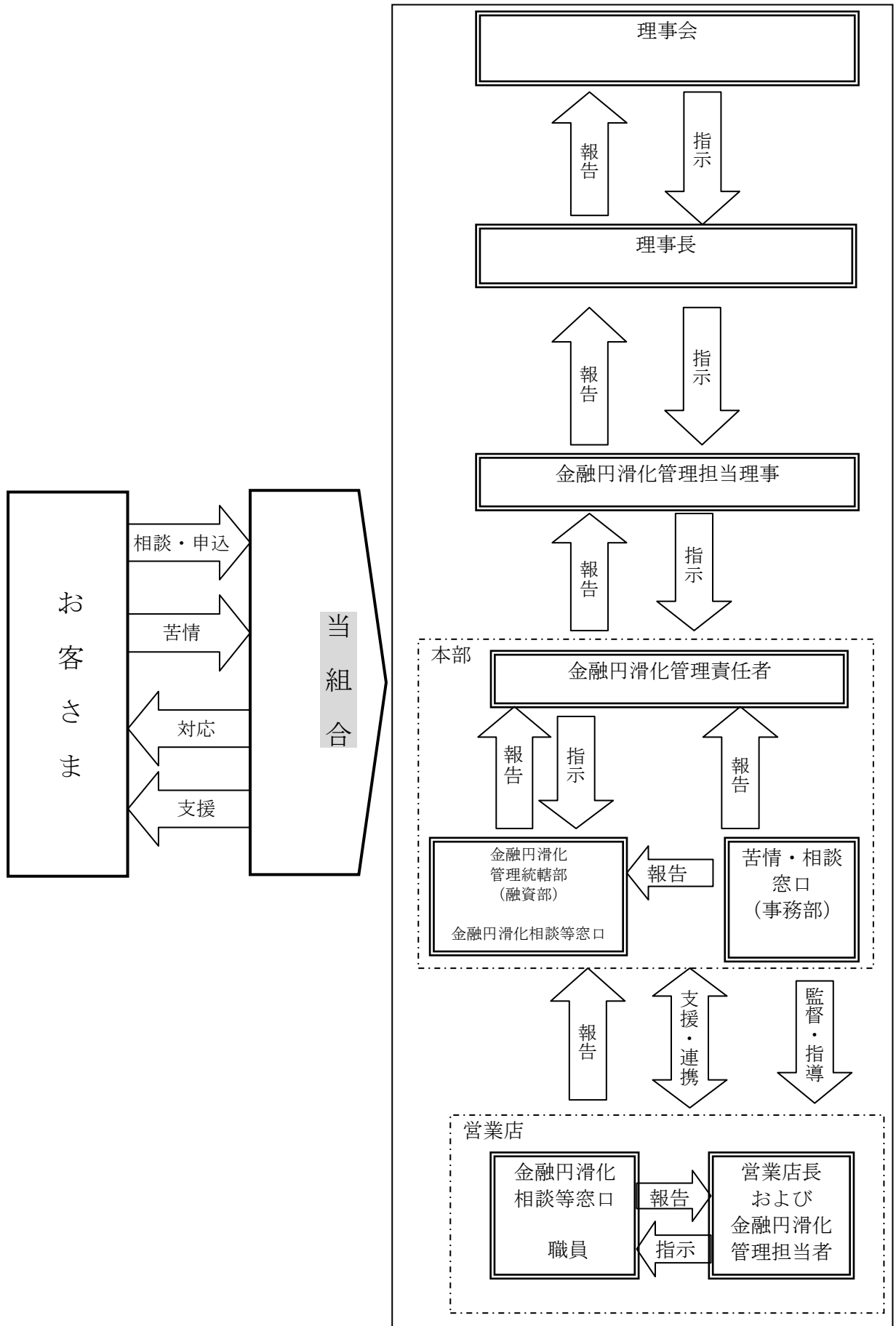
III. 貸付の条件の変更等の申込み・相談に対する対応状況を把握等するための態勢整備について

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. 貸付の条件の変更等の実施状況の公表について

# 金融円滑化管理に係る体制



## 貸付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、以下のお客さまからの相談・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 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等によりご返済が困難となった中小企業者や個人事業主のお客さま。
  - ② 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、各営業店に平日午後5：00まで電話での相談受付もしております。

#### 〔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
融資部 (金融円滑化管理統轄部)	融資部長 (金融円滑化管理責任者)	「ヒアリングシート、面談記録」等の記載事項の点検
	融資部職員	相談・申込みの対応（内容の記録） 関係部長への報告
各営業店	営業店長 金融円滑化管理担当者	「ヒアリングシート、面談記録」等の記載事項の点検 金融円滑化管理統轄部への報告
	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、金融円滑化管理担当者への報告

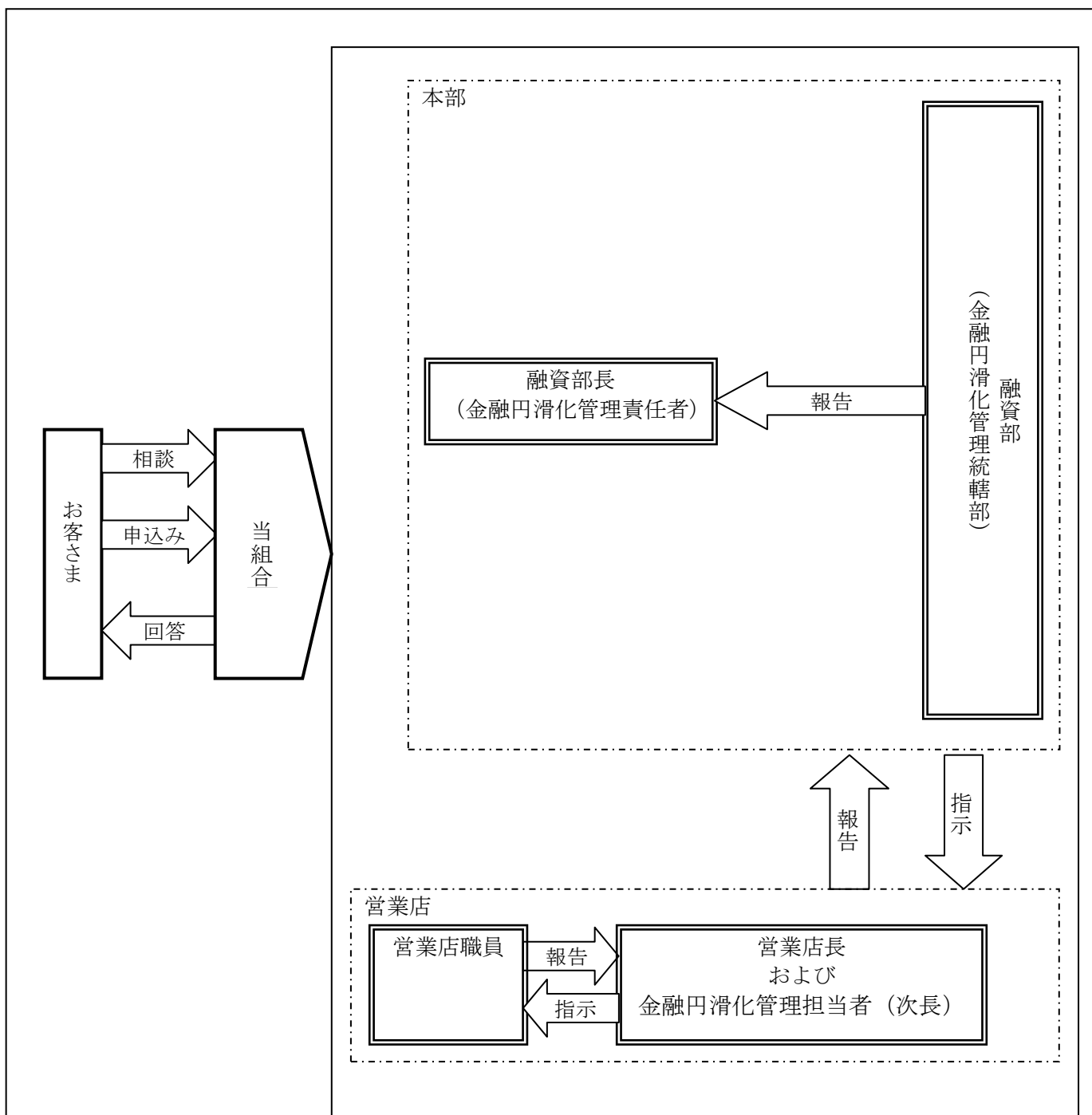
- (3) 体制図

別紙のとおり（\*1）



(\* 1)

[金融円滑化に関する相談等窓口の概要] の体制図



## II. 貸付の条件の変更等に係る案件管理体制の整備

- 貸付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、本部関係部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
	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轄 理事会等への報告
	融資部 (金融円滑化管理統轄部)	金融円滑化に係る情報の集約及び問題点の把握・検証 進捗状況等の統轄管理 関係部・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
各営業店	営業店長 次長 (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・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轄部は、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、融資部（金融円滑化管理統轄部）に貸付の条件の変更等に係る情報を報告しております。
- (3) 融資部（金融円滑化管理統轄部）は、貸付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、適切かつ丁寧の説明しております。
- (5) 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、貸付の条件の提示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（金融円滑化管理統轄部）は、貸付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) 貸付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可能な限り具体的に記録しております。

- (4) 貸付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なっております。
- (5) 融資部（金融円滑化管理統轄部）は、貸付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（金融円滑化管理統轄部）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、各営業店において、貸付の条件の変更等の相談・申込みに対処するため、融資部（金融円滑化管理統轄部）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する体制としております。
- (4) 理事会は、貸付の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（金融円滑化管理統轄部）は、貸付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の条件の変更等の申込みがあった場合には、融資部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、融資部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、融資部が適切に管理・保存しております。

## 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

- 貸付の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の概要]

区分	責任者・担当者	役割
本部	事務部長	相談・苦情受付記録簿記載事項の点検 金融円滑化管理統轄部への報告 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・各営業店との協議 再発防止策等の周知、指導
	関係部職員	相談・申込みに係る苦情相談の対応（内容の記録） 関係部長への報告
各営業店	営業店長	相談・苦情受付記録簿記載事項の点検 金融円滑化管理統轄部および事務部への報告 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・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・各営業店の「ご返済等に関するご相談受付窓口」を設置して電話でも承っております。
- (2) 本部及び各営業店の担当者は、貸付の条件の変更等に係る苦情相談を受けた場合には、相談・苦情受付簿に苦情相談の内容を記録しております。
- (3) 各営業店長は、貸付の条件の変更等に係る苦情相談を受けた場合には、都度、事務部及び融資部（金融円滑管理統轄部）に報告しております。
- (4) 相談・苦情受付記録簿は、事務部において、適切に管理・保存しております。
- (5) 事務部は、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（金融円滑管理統轄部）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、理事会等に報告する体制としております。  
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（金融円滑管理統轄部）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する体制としております。
- (6) 理事会は、貸付の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する体制としております。

- (7) 金融円滑化管理責任者及び融資部（金融円滑化管理統轄部）は、申出があった苦情相談について、関係部及び各営業店と協力して問題の解決にあたる体制としております。
- (8) 融資部（金融円滑化管理統轄部）は、貸付の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う体制としております。

## 債務の弁済に係る負担の軽減に資する措置（貸付の条件の変更等）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、貸付の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し、経営再建計画の作成および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、ビジネスマッチングの開催等、当組合の情報機能を活用した支援に取り組んでおります。また、他金融機関や保証協会などの外部機関との連携により再建を図るため、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)	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轄 経営相談、経営指導の対応状況の統轄
	融資部 (金融円滑化管理統轄部)	経営再建計画の見直しの策定支援 関係部・各営業店との連携 他金融機関等との連携 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・各営業店との連携 融資部（金融円滑化管理統轄部）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（金融円滑化管理統轄部）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（金融円滑化管理統轄部）や各営業店が連携して、地域力連携事業等も活用し経営改善・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（金融円滑化管理統轄部）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、理事会等に報告する体制としております。  
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う体制としております。
- (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する体制としております。
- (5) 融資部（金融円滑化管理統轄部）は、経営改善相談及び再生支援が適切に行われるため、必要に応じて随時、研修計画を立案し、役職員に対し、目利き能力の向上等を図るために研修をすることにしております。