

平成 22 年 5 月 14 日
村上信用金庫

「中小企業金融円滑化法」への対応

1. 対応措置の実施に関する方針

(1) 基本的な考え方

当金庫は、地域密着型金融機関としての使命を常に認識し、適切なリスク管理体制の下、適切なリスクテイクを行いながら、地域の中小企業および個人のお客さまに必要な資金を安定的、継続的に供給することが地域経済の発展に寄与することと考え、ひいては当金庫の健全性、適切性の確保に繋がるものと考えに基づき、金融仲介機能を積極的に発揮して地域金融の円滑化に全力を傾注して取り組んで参ります。

(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めます。

- ①中小企業および個人の住宅ローンご利用のお客さま（以下、「お客さま」といいます。）から新規融資や貸付条件の変更等の申込に対する審査を適切に行うよう努めて参ります。
- ②お客さまの経営実態に踏まえて、経営相談・経営指導及び経営改善に関する支援を行うよう努めて参ります。
- ③貸付条件の変更等の相談・申込に対するお客さまへの説明を適切かつ十分に行うよう努めて参ります。
- ④貸付条件の変更等の相談・申込に対するお客さまからの問合せ、相談、要望及び苦情への対応を適切かつ十分に行うよう努めて参ります。
- ⑤中小企業金融円滑化法第6条に規定する必要な措置に適切に対応するよう努めて参ります。
- ⑥その他金融仲介機能を積極的に発揮し、地域密着型金融を推進するために当金庫が必要であると判断した事項が適切になされるよう努めて参ります。

(3) 金融円滑化措置の円滑な実施に向けた体制整備

当金庫は、上記取組み方針を適切に実施するため、以下のとおり必要な体制整備を図っております。

①体制整備を図るために理事会等において決議した事項

- ・体制整備のため、「地域金融円滑化のための基本方針」「金融円滑化管理方針」「金融円滑化管理規程」を策定しました。(平成22年1月29日)
- ・金融円滑化管理責任者に理事・審査管理部長を選任しました。(平成22年1月29日)

②お客さまへのきめ細やかな経営改善支援を行うための体制整備

- ・理事会において「中小企業金融円滑化法」について説明致しました。(平成21年12月22日)
- ・お客さまへのきめ細やかな経営相談推進のため、本部審査管理部内に「経営改善支援チーム」を設置し、企業支援課内に苦情相談窓口を設置しました。(平成21年12月11日)
- ・事業資金や住宅ローン等の借入れを受けているお客さまの資金繰りや返済等について、親身かつ迅速な対応をするため、全営業店に「ご返済相談窓口」を設置しました。(平成21年12月11日)
- ・「金融円滑化対応マニュアル」を制定(平成22年3月29日)、全役職員向の説明会を開催(平成22年4月3日(土))し、お客さまからの貸付けの条件変更等の相談にきめ細やかに対応するよう指導致しました。

③お客さまの事業価値を見極める能力(目利き力)を向上させるための研修

- ・貸付の条件変更等に積極的に取組むため、営業店長に対し「中小企業金融円滑化法」「地域金融円滑化のための基本方針」「金融円滑化管理方針」「金融円滑化管理規程」についての説明会を行い、地域金融の円滑化に取組むよう徹底しました。(平成21年12月14日・平成22年2月4日)

(4) 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の確認・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参ります。

2. 中小企業金融円滑化法第4条および第5条に基づく措置（ご返済条件の変更等のお申込への対応措置）の状況を適切に把握するための体制の概要

■お客さまからのご返済条件の変更等のお申込への対応状況を適切に把握するため、以下のように体制を整備致しました。

（1）本部体制

- ・中小企業金融円滑化の管理全般統括部門を本部審査管理部とし、金融円滑化管理部門の担当理事を金融円滑化管理責任者になると同時にお客さまへのきめ細かな経営改善支援を行うため、同部内に「経営改善支援チーム」を設置し、営業部店への管理体制の周知徹底、指導等を担う体制としました。
- ・経営改善支援チームは、適宜、措置の状況を金融円滑化管理責任者に報告し、同管理者から必要な指示を受けます。
- ・金融円滑化管理責任者は措置の状況を取りまとめて常勤理事会に報告します。
- ・営業部店及び渉外担当者の業績評価基準の内容が「金融円滑化法に基づく貸付条件の変更等申込み先への対応措置」と整合的取り組みとなるよう営業部店に対してフォロー一致します。

（2）営業部店体制

- ・事業資金や住宅ローン等の借入を受けているお客さまの資金繰りや返済等について、親身かつ迅速な対応をするため、全営業部店に「金融円滑化相談窓口」を設置致しました。
- ・営業部店の金融円滑化対応責任者は営業部店長とし、受付・管理担当は融資担当役席が行います。
- ・金融円滑化対応責任者は、営業部店における金融円滑化管理体制を整備・確立するとともに、お客さまから新規融資や貸付条件変更等の相談・申込みを受けた場合、迅速な検討・回答に努める等、適切な対応を行います。

（3）相談受付窓口

- ・平成21年12月11日、「条件変更等」の相談について、下記の窓口を設置しました。

村上信用金庫審査管理部 企業支援課

電話番号 0254-53-5573（本部直通）

FAX 0254-53-3849

E-mail: murashin@murakami-shinkin.com

3. 中小企業金融円滑化法第4条および第5条に基づく措置（ご返済条件の変更等のお申込への対応措置）に係る苦情相談を適切に行うための体制の概要

■お客さまからのご返済条件の変更等のお申込への対応に係る苦情相談を適切に行うため、以下のように体制を整備致しました。

（1）「金融円滑化苦情相談窓口」の設置

- ・本部内のコンプライアンス委員会「お客様相談室」とは別に、新たに審査管理部企業支援課内に「金融円滑化苦情相談窓口」を設置し、お客さまのご返済条件変更等の苦情相談に適切に対応致します。

（2）苦情相談の受付方法の明示

- ・お客さまからの苦情相談の受付方法はメール、電話、FAX、窓口等いかなる方法においても対応可能と致しました。また、ホームページや店頭掲示の基本方針書の下部に苦情相談窓口（審査管理部企業支援課）及び直通電話番号（0254-53-5573）を明示し、迅速な対応に努めます。

（3）営業部店における体制

- ・お客さまから貸付条件の変更等に関する苦情・相談を受けた場合、各営業部店に配置した「対応責任者」が責任を担う体制としました。

（4）適切な苦情・相談対応を行うための徹底事項

- ・各営業店及び金融円滑化苦情相談窓口で受け付けた苦情相談の内容は、適切に記録・保存し、対応責任者及び管理担当者が対応状況についての監督・指導を行うとともに、金融円滑化管理責任者に報告を行います。金融円滑化管理責任者は報告を取りまとめ、常勤理事会において協議し、迅速な対応・改善に努めます。
- ・お客さまからの苦情相談内容、当金庫の対応、経過状況等については、所定の用紙に記録し、5年間の保存を致します。

4. 中小企業金融円滑化法第4条に基づく措置（ご返済条件の変更等の実施措置）の実施後において、お客様の事業についての改善または再生のための支援を適切に行うための体制の概要

■中小企業者のお客さま事業改善または再生を支援するために、以下のように体制を整備致しました。

当金庫では、平成15年9月に審査管理部「企業サポート担当」を設置し、地元中小企業の支援・育成を行って参りましたが、中小企業の特性を踏まえた経営改善支援をより積極的に実施していくために中小企業・地域金融への支援態勢整備を目的として、平成19年10月に支店長経験者を配置した「企業支援課」を新たに設置（2名）し、経営支援先を選定、大口与信先に対する管理と併せ、営業部店と連携してランクアップを目指した経営改善支援活動を下記通りに取組んでおります。

（1）経営改善支援等の取組み

- ・営業部店と連携し、お客さまとの意思疎通・密度の高いコミュニケーションを通じてお客さまの経営の実態を良く把握し、経営課題を共有しながら事業規模や特性を勘案しつつ、状況に応じた適切なコンサルティング機能の提供等（経営改善計画書の策定及び協力・財務内容の改善のための提言、提案他）に努めます。

（2）営業部店とのヒアリング、モニタリング態勢

- ・各営業部店の担当者は、お客さまとの継続的なコミュニケーションを通じてお客さまの経営の改善状況等を良く把握し、状況に応じた適切なコンサルティング機能の提供等を行い、お客さまの事業改善・再生が実現出来るように努めます。
- ・各営業部店での対応状況は、定期的に又は必要に応じて随時、審査管理部又は企業支援課で取りまとめ、金融円滑化管理責任者が常勤理事会等に報告致します。
- ・常勤理事会等は、問題点等改善すべき事項の検討を行い、必要があれば金融円滑化管理責任者に対して改善を適切に指示致します。

（3）コンサルティング機能等の向上を目指した研修会

- ・審査管理部企業支援課が主体となり、各営業部店の担当者等が適切なコンサルティング機能の提供やお客さまの事業価値の見極め等を行えるように金庫内研修を適宜実施し、また、ノウハウの蓄積や共有を図り、コンサルティング機能の能力向上に努めます。
- ・審査管理部企業支援課が主体となり、取引先企業を対象とした身近な経営相談会を随時開催し、経営改善計画書の策定及び協力、財務内容のための提言、提案等のコンサルティング機能を発揮し、幅広くリレーションシップの構築に努めます。
- ・金融庁（新潟財務事務所）・信金中央金庫・新潟県信用保証協会等と連携し、取引先企業及び当金庫職員等を対象とした企業・事業再生支援についての研修会・説明会の開催を行います。