

## 貸付けの条件の変更等の申込に対する対応状況を適切に把握するための体制の概要

### 1. 相談・申込み受付体制の整備

当組合は、中小企業や個人事業主及び住宅資金をお借入のお客さまから、貸付条件の変更等のお申込み・ご相談を受けた場合には、お客さまの実態を十分に踏まえ、できる限り貸付条件の変更等の適切な措置をとるよう努めております。

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。

- (1) 当組合は、平成 21 年 12 月 1 日から、お客様からの貸付条件の変更等の相談・申込みに対応するため、審査部及び全営業店に「金融円滑化ご相談窓口」を設置しております。
- (2) 営業店の上記窓口では、来店による相談・申込みのほか、電話による相談・申込みを受付けております。
- (3) お客さまの利便性向上を目的として、営業時間外及び一部休日の相談・申込みに対応するため、審査部(金融円滑化管理統括部)の「金融円滑化ご相談窓口」に専用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	審査部長	①「円滑化条件変更等受付簿」記載事項の点検 ②取引営業店長への内容の連絡及び「円滑化条件変更等受付簿」の営業店への送付 ※受付後の具体的な手続きは、取引営業店が行う。
	審査部職員	①相談・申込みの対応及び「円滑化条件変更等受付簿」へ内容の記録
営業店	営業店長	①「円滑化条件変更等受付簿」記載事項の点検 ②金融円滑化管理統括部への報告
	営業店職員	①相談・申込み案件の情報収集 ②相談・申込みの対応及び「円滑化条件変更等受付簿」へ内容の記録 ③営業店長への報告 ④「円滑化条件変更等受付管理システム」への結果入力

## 2. 貸付けの条件の変更等に係る案件管理体制の整備

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・管理するため、本部に金融円滑化管理の担当理事及び責任者を、本部関係部室と各営業店に担当者を配置しております。

[金融円滑化に係る案件管理体制の概要]

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 (審査担当役員)	①金融円滑化管理態勢の整備・確立 ②常務会・理事会への報告
	審査部長 (金融円滑化管理責任者)	①金融円滑化の進捗管理等の全般の統括
	審査部 (金融円滑化管理統括部)	①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 ②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 ③案件の審査及び他金融機関等との連携 ④法令等に基づく開示・説明書類の作成及び管理
	関係部室長 (金融円滑化管理担当者)	①主管業務における金融円滑化の進捗状況等の管理 ②金融円滑化管理統括部との連携
営業店	営業店長 (金融円滑化管理担当者)	①自店における金融円滑化の進捗状況等の管理 ②関係部室・各営業店との連携 ③案件の審査及び他金融機関等との連携 ④経営改善計画の策定支援のサポート

### (1) 相談・申込みに対する管理

ア. 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け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「円滑化条件変更等受付簿」に記録しております。また、営業店の担当者は、当該記録簿に基づき「円滑化条件変更等受付管理システム」へデータ入力を行います。

金融円滑化管理担当者は、当該記録簿の内容に不備がないか確認し、金融円滑化管理統括部は、当該システムへ入力したデータの内容を検証しております。

イ. 営業店の金融円滑化管理担当者は、貸付け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、審査部(金融円滑化管理統括部)に貸付けの条件の変更等に係る情報を報告しております。

ウ. 審査部(金融円滑化管理統括部)は、貸付け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。

エ. 相談受付時には、相談者の要望を踏まえ、ヒアリング及び必要書類等の徴求により実態把握に努め「金融円滑化に向けた取組方針」の趣旨に基づき、相談者から理解と納得が得られるよう、可能な限り具体的に、かつ丁寧に説明を行っております。

オ. 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、審査部(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。

カ. 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、経営改善計画の審査・作成指導を行い、信用保証協会へ保証申し込みいたします。

キ. 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、経営改善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

ア. 貸付け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。

イ. 審査部(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。

ウ. お客さまが貸付けの条件の変更等の申込みを取下げの場合には、その意思を確認させていただき、申し出た内容を具体的に「円滑化条件変更等受付簿」へ記録しております。

また、当該記録簿は、金融円滑化管理担当者が確認の上、「円滑化条件変更等受付管理システム」へデータ入力し、審査部(金融円滑化管理統括部)に報告しております。

エ. 貸付け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「円滑化条件変更等受付簿」及び「融資謝絶簿」へ記録し、前ウ. と同様な手順で「円滑化条件変更等受付管理システム」により、審査部(金融円滑化管理統括部)に報告しております。なお、「融資謝絶簿」は、融資事務取扱規程に定めた謝絶に関する規定に従い、主管部へ別途送付されます。

オ. 貸付け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。

カ. 審査部(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

ア. 貸出条件の変更等の相談・申込みに係る「円滑化条件変更等受付簿」は、営業店が適切に管理、保存しております。また、「円滑化条件変更等受付管理システム」のデータはシステム部が管理するサーバで管理、保管しております。

イ. 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、審査部(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。

ウ. 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、貸付けの条件の変更等の相談・申込みに対応するため、審査部(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、常務会及び理事会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、速やかに常務会及び理事会に報告しております。

エ. 常務会及び理事会は、貸付け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分析・評価の上、金融円滑化管理担当理事及び責任者の対応・改善状況を継続的に検証しております。

オ. 審査部(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、人事部と連携して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

ア. 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けの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けの

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。

- イ. 貸付け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け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、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。
- ウ. 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を記録した「円滑化条件変更等受付簿」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。