

## 中小企業金融円滑化法の規定に基づく措置の実施状況について

遠州信用金庫

### 1. 金融円滑化に対する基本方針

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に供給し、地域経済の発展に寄与するため「中小企業者等の金融円滑化に対する基本方針」を制定しました。この中で、①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に対する真摯な取組、②金融円滑化措置の円滑な実施に向けた態勢整備、③他の金融機関等との緊密な連携をお約束し、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。この基本方針は営業店の店頭に掲示し、ホームページに掲載しています。

この基本方針の下に、金融円滑化法の施行に伴う対応を適切に行うための管理体制を明確にした、「金融円滑化管理方針」を制定しました。また、金融円滑化管理に関する組織体制、権限および責任、管理方法および手続き等を「金融円滑化管理規定」として制定しています。

### 2. 実施状況を適切に把握するための体制

#### (1) 金融円滑化の体制整備

平成 23 年度に与信管理部を新設し、金融円滑化管理全般を統括する部署（以下「金融円滑化主管部署」という）を与信管理部、金融円滑化主管部署の担当理事を金融円滑化統括管理責任者、同担当部長を金融円滑化管理責任者、営業店における金融円滑化に関する担当責任者を営業店長とし、金融円滑化管理責任者等の役割、権限を明示して、金融円滑化管理を行う体制としました。また、与信管理部に支店長経験者 1 名、中小企業診断士 1 名を配置し、営業店からの相談体制強化、一元管理体制の充実を図りました。平成 24 年度は 4 月に支店長経験者 1 名を増員、6 月に元理事 1 名を顧問として加え計 5 名の体制としました。平成 25 年 4 月より、金融円滑化法期限到来後の取引先支援を更に強化するため、与信管理部を企業サポート部に名称変更し、支店長経験者 1 名を加え企業サポート部担当理事兼部長以下支店長経験者 5 名、中小企業診断士 1 名の計 6 名体制とし一層の強化を図っています。

規定に基づく措置の状況把握については、「中小企業者等金融円滑化マニュアル」を制定し、相談、申込受付、記録要領、顧客説明、経営再建（経営改善計画等）、モニタリング、苦情相談の取扱について、報告・管理体制を整備し、営業店に明示しています。営業店への周知は、通達等の文書発出、融資役員会議等での勉強会や臨店指導等を行い徹底しています。

営業店での受付・実行件数および金額ならびに融資謝絶、取下げの状況について日次管理し、謝絶・取下げについては発生の都度報告させ、常務会、理事会へ金融円滑化統括管理責任者から報告しています。

また、金融円滑化に関連する部署（審査部、経営情報部、営業統括部、総合企画部、総務部。以下「関係部署」といいます）の責任者による金融円滑化対応会議を開催し、金融円滑化に係る各部の対応状況、営業店の進捗状況、課題に対する対応策の検討等を行っています。

#### (2) 金融円滑化に係る体制と役割

ア. 金融円滑化管理に係る最終意思決定機関である理事会は、金融円滑化管理方針の周知徹底を図り、必要に応じて見直しを図っています。また、必要に応じて、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の報告を受け、改善のための指示を行っています。

- イ. 常務会は、金融円滑化統括管理責任者からの報告に基づき、金融円滑化管理に関する重要な事項について協議し、必要ある場合は理事会に付議・報告しています。
- ウ. 金融円滑化統括管理責任者、金融円滑化管理責任者、金融円滑化主管部署（以下「金融円滑化管理責任者等」という）は、関係部署および営業店において適切な実施を確保するため、必要に応じて金融円滑化関連情報を収集し、当該情報を適切に管理するとともに、その内容を分析しています。
- エ. 期中管理については、営業店で条件変更先のモニタリングや経営相談、債務者の経営課題を把握・分析し、それに基づく最適なソリューションの提案、実行および進捗状況の管理といったコンサルタント機能を発揮し、その状況を月次で企業サポート部宛報告し、進捗状況を管理します。また、必要に応じて企業サポート部、経営情報部の中小企業診断士が条件変更先へ出向き、経営支援アドバイスを行っています。
- オ. 中小企業者等からの条件変更等および苦情等への対応状況については、克明に記録し、帳票類の保存期間に基づいて保存しています。

### (3) 報告体制

- ア. 営業店は受付・実行件数および金額を日次管理し、発生の都度、企業サポート部へ報告しています。また、関係部署および営業店は、必要に応じて金融円滑化管理責任者等に対して金融円滑化関連情報を報告しています。
- イ. 金融円滑化統括管理責任者は、必要に応じて理事会、常務会およ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の状況について報告を行っています。

### (4) 情報の共有

金融円滑化管理責任者等は、関係部署および営業店から報告を受けた情報や理事会、常務会および監事等に対して報告を行った情報のうち、適切な金融円滑化の実施に必要なと判断した情報については、関係部署および営業店に還元し共有しています。

### (5) 関係部署等との連携

金融円滑化管理責任者等は、適切な金融円滑化管理の実施を確保するため、金融円滑化対応会議を始め必要に応じて関係部署および営業店と連携して金融円滑化に取り組んでいます。

### (6) 業績評価への反映

平成 25 年度業績評価では、平成 24 年度同様に金融円滑化への取組みを評価しています。

### (7) 人事考課への反映

平成 25 年度も平成 24 年度と同様に職員のモニタリング活動・記録表管理・経営改善計画の作成支援・コンサルティング機能発揮・顧客サポート関係の対応状況について評価しています。

## 3. 苦情相談を適切に行うための体制

### (1) 金融円滑化相談窓口

お客様からの各種相談に迅速且つ的確に対応するため、全営業店ならびに相談センターに「金融円滑化相談窓口」を設置し、平日午前 9 時から午後 5 時まで相談を受け付けています。また、相談センターでは土曜日も午前 9 時から午後 5 時まで住宅ローンの返済に関する相談を受け付けています。

### (2) 苦情・お問い合わせの窓口

お客様からの苦情・お問い合わせについては、営業店のほか相談センターで受け付けています。なお、専用電話については、相談・その他不明な点は企業サポート部（電話 053-472-2128）を、意見・苦情に関

する件は相談センター(フリーダイヤル 0120-046022)をホームページ等で案内しています。

### (3) 苦情等の取扱

金融円滑化にかかる苦情等については、他の苦情と同様「顧客サポート等管理規定」「顧客サポート等処理マニュアル」に基づき対応しています。

## 4. 中小企業者の事業についての改善又は再生のための支援を適切に行うための体制

### (1) 経営改善支援や事業再生支援の実施

経営改善については、原則毎月1回顧客との面談をスケジュール化し、「経営支援先面談記録表」「経営改善進捗管理表」により経営改善項目の進捗状況を把握し、改善に向けた相談・指導や外部機関と連携し経営改善計画書の策定支援、計画の進捗管理を実施しています。企業サポート部、経営情報部の中小企業診断士による経営改善計画書の策定支援、ビジネスマッチング、コンサルティング機能の発揮等により再生支援できる体制としています。また、平成24年11月に経営革新等支援機関の認定を受け、中小企業者支援の一層の強化を図っています。

事業再生支援については、中小企業再生支援協議会との連携で事業再生方策の策定を進めております。

また、平成25年度上期は中小企業施策・税制セミナー、防災対策セミナー「東南海地震にどう備えるか」を開催しました。

### (2) 中小企業金融円滑化法期限到来後の対応について

金融円滑化法期限到来後もこれまでと変わらぬ対応をしていきます。当庫の対応はホームページ等により取引先に周知しています。

### (3) 目利き力の向上

25年度上期は目利き能力向上研修を職員対象に実施し、計20名の職員が参加しました。また「目利き講座」等へ職員計7名を派遣しました。

今後も経営改善支援、事業再生支援などコンサルタント機能を発揮するため、定期的にまたは必要に応じて随時、職員の目利き力向上に取り組んでいきます。

中小企業者等金融円滑化法管理体制組織図

