

平成28年11月7日

掛川信用金庫

## 「金融円滑化に関する取組み概要」の公表について

当金庫は、中小企業専門金融機関、地域協同組織金融機関として、地域内の企業、住民に対し安定した資金供給を行い、堅実経営に徹し、資産内容の健全性を高めるため、金融円滑化の重要性を十分認識した上で、取り組んでまいります。

### 第1 金融円滑化管理方針の概要

#### 金融円滑化のための基本方針

掛川信用金庫は、地域の中小企業および個人のお客様に必要な資金を安定的に供給し、地域経済の発展に資するため、以下の方針に基づき、地域金融の円滑化に積極的に取り組んでまいります。

#### 1. 取組み方針

地域の中小企業および個人のお客様への安定した資金供給は、営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、お客様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、これまでと同様に、お客様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。

#### 2. 金融円滑化措置の実施に向けた態勢整備

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、必要な態勢整備を図っております。

- 金融円滑化管理に関する本方針を理事会で決めました。
- 金融円滑化管理の実効性を確保するため「金融円滑化管理委員会」の設置および「金融円滑化管理委員長」を選任しました。
- 理事会、常務会、金融円滑化管理委員会、金融円滑化管理責任者等の役割を定めた「金融円滑化管理規程」を策定しました。
- 営業店窓口での金融円滑化対応の確保を図るため、営業部店長を金融円滑化対応責任者に任命し、対応窓口を設置しました。
- お客様へのきめ細やかな経営改善支援を行うため、本部融資推進部に融資推進・企業支援係を配置し、毎年支援先企業を選定のうえ、営業店と協力して経営改善計画の作成・経営指導・アドバイス等を実施しております。
- お客様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外部研修に毎年職員を派

遣し、受講した職員を講師とした研修を実施しております。

- お客様からの融資相談については、営業時間外の相談に応じるため、営業店は平日の午後3時から5時まで、土・日・祝祭日はアピタ掛川出張所にて対応しております。
- 保証契約に関する相談等に対しては「経営者保証に関するガイドライン」に基づき適切に対応するための取組みを行います。

### 3. 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様から貸付条件の変更等の申し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、お客様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まいります。

※ なお、お客様からの貸付条件の変更等に関する苦情相談は、次の相談窓口をご利用ください。

掛川信用金庫 総務部 電話番号 0537-24-6711

Eメール [kakeshin@msi.biglobe.ne.jp](mailto:kakeshin@msi.biglobe.ne.jp)

## 第2 金融円滑化管理体制の概要

### 1. 本部の体制

#### (1) 金融円滑化管理委員会

金融円滑化管理委員会は金融円滑化に関する情報を総合的に把握し、各部の部門責任者からの情報に基づき、業務対応・管理体制等金融円滑化全般に関する検討を行う目的として新たに設置いたしました。

本会は、理事長をはじめとした代表理事及び各部長によって構成し、担当役員（融資・融資推進）を委員長に選任し、各部の部門責任者は各部長とし、各部の部門責任者は、担当する金融円滑化に関する情報を収集・分析・指導を行い適切な管理・運営に努めます。

#### (2) 金融円滑化管理責任者等

金融円滑化管理態勢を整備・確立するための金融円滑化管理全般を統括する部門を融資推進部といたしました。金融円滑化管理部門である融資推進部の部長を金融円滑化管理責任者と決めました。金融円滑化管理責任者および金融円滑化管理部門である融資推進部は、本部各部および営業店に対する金融円滑化に関する具体的な対応を管理・指導をいたします。

### 2. 営業店の体制

#### (1) 金融円滑化対応責任者

営業店における金融円滑化管理の責任を担う金融円滑化対応責任者は、営業店長と定

めております。

## (2) 金融円滑化対応担当者

営業店における金融円滑化管理の実務を担う金融円滑化対応担当者は、融資担当役席者と定めております。

## 3. 記録の保存及び報告

### (1) 記録の保存

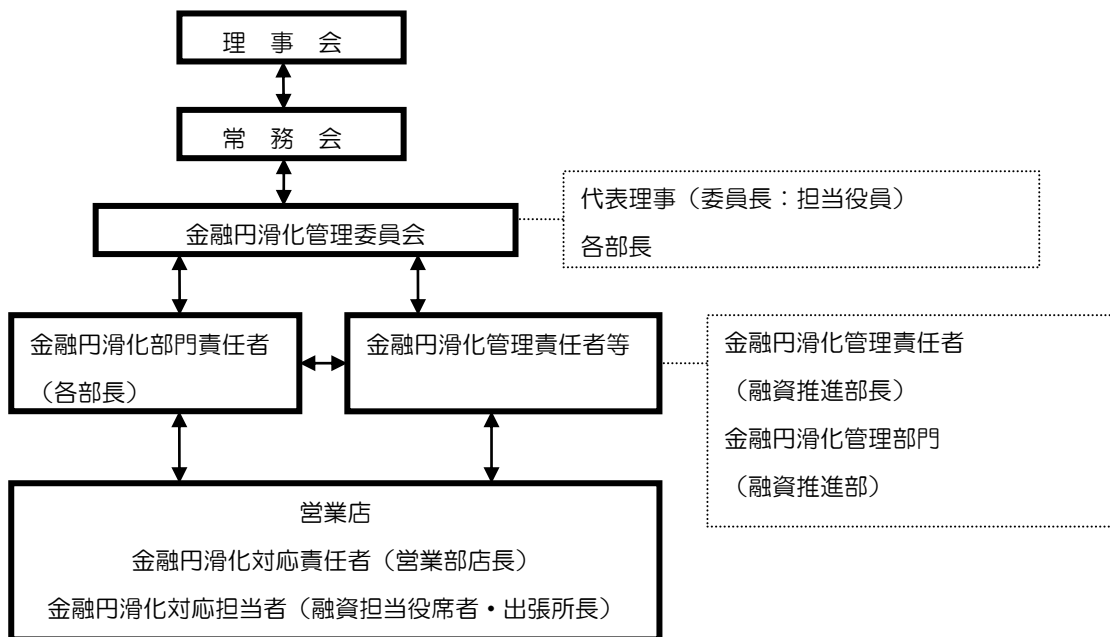
お客様からの返済条件の変更等のお申込みにつきましては、営業店が細部にわたって記録し、その進捗状況の管理を行っております。

また、その記録および関係書類は、5年間保存します。

### (2) 実施状況の報告

お客様からの返済条件の変更等のお申込み状況やその進捗状況等は、営業店より金融円滑化管理部門である融資推進部へ定期的に報告しております。融資推進部では、その報告を受け、精査・集計のうえ、金融円滑化管理責任者・金融円滑化管理委員会委員長を経由し、理事長へ報告しております。

## 4. 金融円滑化に関する組織図



## 第3 金融円滑化に係る苦情相談体制の概要

### 1. 融資条件変更相談窓口の設置

中小企業や個人事業主のお客様や住宅ローンをご利用いただいているお客様からのご返済条件の見直しなどのご相談にお応えするため、返済条件の変更のための専門相談窓口を全営業店の融資窓口に設置しております。

平日は、午後5時まで行っております。ただし、受付時間は原則午後3時とさせていただきますので、予めご連絡のうえ、ご来店願います。

また、平日のご来店が難しいお客様につきましては、ご相談窓口として「アピタ掛川出張所」にて承っております。

(1) 営業店のご相談窓口

ご相談窓口	対象店舗	相談時間	
融資条件変更相談窓口	全店24店	平日	9:00~17:00

(2) 出張所のご相談窓口

店舗名	住所	相談時間	
アピタ掛川出張所	掛川市大池 2826	平日	10:00~20:00
	(アピタ掛川内)	土・日・祝祭日	10:00~20:00
	Tel 0537-23-5711	(正月等指定休日を除く)	

2. 本部の苦情相談窓口

営業店等の対応への苦情や返済条件の変更等のご相談については、本部総務部の苦情相談窓口にて電話または電子メールにて相談を受付けいたします。

(1) 電話による苦情相談

苦情相談窓口	電話番号	受付時間	
本部総務部	0537-24-6711	平日	9:00~17:00

(2) 電子メールによる苦情相談

苦情相談窓口	Eメールアドレス
本部総務部	kakeshin@msi.biglobe.ne.jp

第4 経営改善支援体制の概要

1. 経営改善支援の体制

- (1) お客さまへのきめ細かな経営改善支援を行うため、本部融資推進部に融資推進・企業支援係を配置し、営業店と一体となって、経営改善計画作成のお手伝いをするとともに、経営改善計画の進捗状況のモニタリングを行っております。
- (2) 経営改善計画の作成を希望されるお客さまのほか、返済条件の変更等を行ったお客さままで、経営改善計画作成の必要なお客さまに経営改善計画の作成の支援ならびにモニタリングを行っております。

2. 経営相談及び経営指導の体制

- (1) お取引先事業所の事業再生を図るため、毎年、経営改善支援先事業所を選定させていただき、お取引先事業所と営業店が協力してお客さまの問題点や課題等の整理を行い、本部融資推進部融資推進・企業支援係と連携したうえで、課題克服のための経営改善計画を作成し、その進捗状況をモニタリングしております。
- (2) 支援先事業所の経営改善支援の実効性を高めるため、必要に応じて静岡県中小企業再生支援協議会等の外部機関と連携し、その専門性やノウハウをお客さまへ紹介しております。

## 第5 貸出条件の変更等の実施状況

(別紙4)

○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〕

(単位：件)

	H25年 6月末	H25年 9月末	H25年 12月末	H26年 3月末	H26年 6月末	H26年 9月末	H26年 12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	7,092	7,578	8,116	8,539	9,094	9,563	10,109
うち、実行に係る貸付債権の数	6,853	7,351	7,878	8,303	8,815	9,293	9,821
うち、謝絶に係る貸付債権の数	98	100	115	116	120	131	141
うち、審査中に係る貸付債権の数	104	89	81	77	115	93	99
うち、取下げに係る貸付債権の数	37	38	42	43	44	46	48

(単位：件)

	H27年 3月末	H27年 6月末	H27年 9月末	H28年 3月末	H28年 6月末	H28年 9月末	H28年 12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	10,587	11,173	11,653	12,545	13,096	13,511	
うち、実行に係る貸付債権の数	10,307	10,860	11,356	12,216	12,742	13,198	
うち、謝絶に係る貸付債権の数	141	144	146	157	160	160	
うち、審査中に係る貸付債権の数	91	120	102	119	134	91	
うち、取下げに係る貸付債権の数	48	49	49	53	60	62	

(別紙 5)

○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〕

(単位：件)

	H25年 6月末	H25年 9月末	H25年 12月末	H26年 3月末	H26年 6月末	H26年 9月末	H26年 12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	122	123	128	133	135	138	143
うち、実行に係る貸付債権の数	109	111	114	119	121	124	128
うち、謝絶に係る貸付債権の数	5	5	6	6	6	7	7
うち、審査中に係る貸付債権の数	1	0	1	1	1	0	1
うち、取下げに係る貸付債権の数	7	7	7	7	7	7	7

(単位：件)

	H27年 3月末	H27年 6月末	H27年 9月末	H28年 3月末	H28年 6月末	H28年 9月末	H28年 12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	147	149	153	167	169	169	
うち、実行に係る貸付債権の数	132	135	139	150	153	153	
うち、謝絶に係る貸付債権の数	7	7	7	7	7	7	
うち、審査中に係る貸付債権の数	1	0	0	1	0	0	
うち、取下げに係る貸付債権の数	7	7	7	9	9	9	

以上