

平成23年11月14日

お客様各位

八幡信用金庫

当金庫の金融円滑化に係る取組状況（平成23年9月末）について

平成21年12月4日に施行された「中小企業金融円滑化法」に基づき、当金庫の金融円滑化に係る取組状況（平成23年9月末）について、下記のとおりお知らせいたします。

当金庫は同法施行前より事業資金や住宅ローンの返済方法変更等について積極的にお応えしてきたところですが、今後も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。

記

#### 1. 地域金融円滑化のための基本方針

平成22年1月21日開催の理事会において「地域金融円滑化のための基本方針」を制定いたしました。

#### 地域金融円滑化のための基本方針

八幡信用金庫は、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、以下の方針に基づき、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。

#### 1. 取組み方針

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。

## 2. 金融円滑化措置の円滑な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。

### 経営改善支援の取組み

平成15年度より経営改善支援に係る専担部署（営業統括本部・法人営業）を設置し、お取引先企業等に対するコンサルティング機能および情報提供機能の強化に取り組むとともに、お取引先企業とともに経営改善計画を立案・策定するなど、経営改善支援に取り組んでいます。

### より踏み込んだお取引先への支援

平成21年度経営計画において「住宅ローン先の返済条件変更への柔軟な対応」および「事業資金における貸出条件緩和に対する柔軟な対応」を実施細目に掲げるなど、金融円滑化に向けた取り組みを積極的に実施しています。

### 目利き能力向上のための取組み

平成16年度よりお取引先企業等の事業価値を見極める能力（目利き能力）の向上を目的として、お取引先企業の経営者を講師とする「目利きのための勉強会」を開催しております。

また、平成21年度よりお取引先企業等への経営改善支援に関する能力の向上を目的として、営業店職員向けに「経営改善支援実施研修会」を実施しています。

### 金融円滑化管理責任者の任命等

平成21年12月21日、営業統括本部長を「金融円滑化管理責任者」として任命するとともに、営業統括本部・融資審査を「金融円滑化管理担当部門」

として金融円滑化に係る管理態勢を強化いたしました。

#### ご返済方法・ご返済額変更等ご相談窓口の設置

平成21年12月21日、各営業店に「ご返済方法・ご返済額変更等ご相談窓口」を設置して責任者に営業店長を任命いたしました。

また、本部においても専用の電話窓口を設置し、お取引先からのご相談を受け付けております。

### 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を行っているお客さま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。

平成22年1月21日制定

## 2. 対応状況を適切に把握するための体制

#### 金融円滑化責任者等の設置

金融円滑化管理態勢を整備・確立するため、金融円滑化を管理する責任者等を設置するとともに、金融円滑化に係る管理部署等を明確にしました。

#### <金融円滑化管理部門および関係業務部門>

部門名	役割	担当部
金融円滑化管理部門	審査担当部署	営業統括本部・融資審査
金融円滑化関係業務部門	信用リスク管理担当部署	
	顧客説明管理担当部署	営業統括本部・営業推進
	顧客サポート等管理担当部署	
	経営改善支援担当部署	営業統括本部・法人営業

#### <金融円滑化管理責任者および担当者>

責任者等	役職
金融円滑化管理責任者	常務理事・営業統括本部長

金融円滑化管理担当者	営業統括本部・融資審査部長 営業統括本部・営業推進部長 営業統括本部・法人営業部長
------------	---

< 営業店金融円滑化責任者および担当者 >

責任者等	役職
営業店金融円滑化責任者	営業店長
営業店金融円滑化担当者	営業店次席者

貸付条件変更等の相談の記録

営業店はお客様より貸付条件変更の相談があった都度、相談内容・処理結果等を様式「相談・苦情等記録簿」に記録のうえ金融円滑化管理部門へ報告することとし、金融円滑化管理部門が対応の適切性等を検証する体制としています。

申込受付、処理状況の記録

営業店は貸付条件変更の申込受付、処理状況を様式「貸付条件変更報告」に記録するとともに、新規融資、貸付条件変更の申込に対する「謝絶」や「取下げ」案件については、様式「謝絶・取下げ案件説明記録票」により具体的に記録し、金融円滑化管理部門に報告することとしています。

また、金融円滑化管理部門は当該様式に基づいて、貸付条件変更等の実施状況を把握するとともに、営業店対応の適切性等を検証しています。

対応状況の役員への報告

金融円滑化管理部門は貸付条件変更に係る相談件数および申込受付・処理状況（「実行」「謝絶」「取下げ」「審査中」）について、毎月、常務会および理事会に報告を行っています。

なお、貸付条件変更に係る「相談・苦情等記録簿」は役員に回覧して必要に応じて指示を受ける体制としているほか、金融円滑化管理部門が「謝絶・取下げ案件説明記録票」に基づき営業店における対応の適切性について検証し、その結果を毎月の常務会において報告しています。

3. 苦情相談を適切に行うための体制に関する事項

苦情相談窓口の設置

各営業店に「ご返済方法・ご返済額変更等ご相談窓口」を設置して責任者に

営業店長を任命いたしました。

また、本部においても専用の電話窓口を設置し、お客様からのご相談を受け付けています。

< 営業店 >

受付時間 9 : 0 0 ~ 1 7 : 0 0 ( 平日 )

受付場所 営業店専用窓口

< 本部 >

受付時間 9 : 0 0 ~ 1 7 : 0 0

受付場所 営業統括本部・融資審査

電話番号 0 5 7 5 - 6 5 - 3 1 2 0 ( 直通 )

E - mail hensaisoudan@hachimanshinkin.jp

4 . 経営状況の継続的な把握及び経営に関する相談又は指導を行う体制

経営相談・経営指導・経営改善支援体制

金融円滑化管理部門は、営業店に対して貸出条件の変更等を実施した後も、中小企業者の経営状況の継続的な把握を行うとともに、必要に応じて経営相談等を行うよう指示することとしています。

また、経営改善支援担当部署（営業統括本部・法人営業）を金融円滑化管理に係る関係業務部門とし、中小企業者に対する経営相談・経営指導および経営改善に向けた取り組みの支援に関する事項の管理・指導および営業店サポートを行う体制としています。

5 . 法第 4 条に基づく措置の実施状況

別紙 1 のとおり

6 . 法第 5 条に基づく措置の実施状況

別紙 2 のとおり

以 上

○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]

(単位: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
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額	199	754	1,413	2,049	2,774	3,572	4,476	5,109
うち、実行に係る貸付債権の額	121	717	1,149	1,863	2,659	3,342	3,944	4,978
うち、謝絶に係る貸付債権の額	0	0	8	8	8	8	20	22
うち、審査中の貸付債権の額	77	34	253	175	104	212	502	94
うち、取下げに係る貸付債権の額	0	2	2	2	2	8	8	13
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	18	204	362	639	1,079	1,494	1,734	1,937
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	0	8	8	8	8	20	20

(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]

(単位: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
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数	33	110	217	312	408	475	548	627
うち、実行に係る貸付債権の数	24	96	198	295	394	455	526	595
うち、謝絶に係る貸付債権の数	0	0	3	3	3	3	4	6
うち、審査中の貸付債権の数	9	13	15	13	10	14	15	21
うち、取下げに係る貸付債権の数	0	1	1	1	1	3	3	5
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	4	27	62	90	133	167	202	231
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	0	3	3	3	3	4	4

