

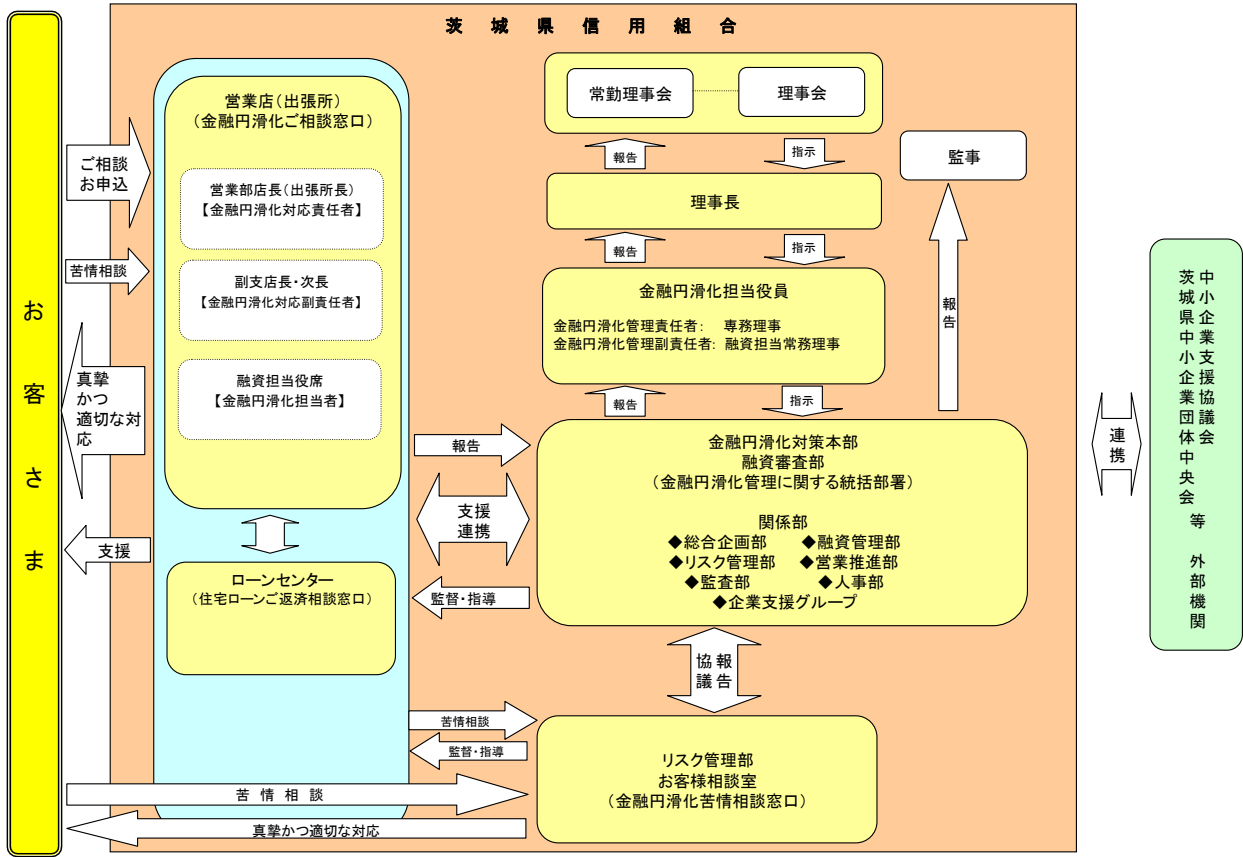
金融円滑化に関する取組方針

茨城県信用組合は、信用組合の設立理念である相互扶助の精神に基づき、中小企業や個人事業主および勤労者の皆さまに対して円滑な資金供給を行い、より一層の支援に取り組んでいくために、以下のとおり金融円滑化取組方針を定めました。

当組合は、この方針に基づいて、中小企業や個人事業主および住宅資金をご利用の皆さまからの相談を真摯に受け止め、問題解決に向けて迅速かつ適切な対応に取り組んでまいります。

- (1) ご融資にあたっては、中小企業や個人事業主の皆さまの事業の特性及び事業の状況を勘案しつつ、できる限り柔軟に対応するよう努めます。
- (2) 中小企業や個人事業主の皆さまから、事業資金に関するお借入の条件変更等のご相談・お申込みがあった場合には、お客様の事業についての改善又は再生の可能性その他の状況を勘案しつつ、できる限りお借入の負担を軽減するために必要な措置を取るよう努めます。
- (3) 住宅資金をご利用の皆さまから、お借入の条件変更等のご相談・お申込みがあった場合には、お客様の将来にわたる無理のない返済に向けて、お客様の財産及び収入の状況を勘案しつつ、できる限り対応出来るよう努めます。
- (4) 当組合以外の金融機関からお借入れを行っているお客様より条件変更等のご相談・お申込みがあった場合には、お客様から同意を頂いた上で、守秘義務に留意しながら該当する他金融機関・外部機関等との間で相互に貸付条件の変更等に係る情報の確認を行うなど、緊密な連携を図るよう努めます。
- (5) 中小企業や個人事業主の皆さまに対する経営相談及び経営改善に向けた取組みに関しては、積極的な支援を行うとともに適切な助言を行うなど、コンサルティング機能の発揮に努めます。
- (6) 貸付条件の変更等お客様の負担軽減につながる対応を行った後も、経営改善計画の進捗状況等のフォローアップを行うとともに、継続的に検証し、必要に応じてお客様への助言を行うよう努めます。
- (7) お客様からお借入の条件変更等のご相談・お申込みがあった場合には、迅速かつ誠実な対応に努めるとともに、その対応に際しては、お客様とのこれまでのお取引関係やお客様の理解、経験、資産の状況等に応じた適切かつ丁寧な説明に努めます。

金融円滑化体制図



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するための体制

当組合は、中小企業者及び住宅資金を借入されているお客様から、貸付けの条件の変更等に関する申込みがあった場合、当組合の業務の健全かつ適切な運営の確保に留意しつつ、申込みに至った背景や事情、事業や収入に関する将来の見通し、財産その他の状況を総合的に勘案し、貸付けの条件を変更させて頂くなど、迅速かつ適切に対応しております。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. 相談・申込受付体制の整備

- (1) 当組合は、お客様からの相談・申込みに対応するため、各営業店に金融円滑化に関する相談等窓口を設置しております。
- (2) お客様の利便性向上のためローンセンターに「休日相談窓口」を設置しております。

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、金融円滑化対策本部を設置し、担当役員を配置するとともに、営業店には対応責任者及び担当者を配置しております。

- (1) 各営業店の担当者は、お客様からの相談及び希望される貸付けの条件の変更等の内容、申込みに至る経緯等を記録し、迅速な検討・対応を行っております。
- (2) 受付けた申込みの進捗状況が長期化してお客様にご迷惑がかかるおそれがある場合には、金融円滑化対策本部が直ちに調査を行い、原因を究明しております。また、金融円滑化対策本部は再発防止策等を検討・策定し、営業店の金融円滑化対応責任者を通じて、対応・改善の監督・指導を行っております。
- (3) 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様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記録しております。
- (4) 金融円滑化管理責任者は、貸付けの条件の変更等の相談・申込みに適切に対応するため、対応状況（審査中、取下げ、謝絶および実行の状況）や問題点に関する金融円滑化対策本部からの報告を取りまとめ、常勤理事会等に報告しております。
- (5) 常勤理事会は、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・検討のうえ、必要に応じて、金融円滑化管理責任者及び金融円滑化対策本部に改善策を指示し、その対応・改善状況を継続的に検証しております。

- (6) 金融円滑化対策本部は、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、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対応責任者等を通じて、役職員に対し研修を実施しております。
- (7) 他の金融機関から借入れを行っているお客様から貸付けの条件の変更等の申込みがあった場合には、各営業店が守秘義務に留意し、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。

苦情相談を適切に行うための体制

貸付けの条件の変更等に関する苦情相談に対して誠実かつ適切に対応するため、当組合の本部（リスク管理部お客様相談室）、各営業店に相談等窓口を設置し、以下のとおり体制を整備しております。

- (1) お客様からの苦情相談を受けるため、各営業店の他本部（リスク管理部お客様相談室）に問合せ窓口を設置しております。
- (2) 本部及び各営業店の担当者は、貸付けの条件の変更等に係る苦情相談の内容を記録するとともに、金融円滑化対策本部に報告を行うこととしております。
- (3) 金融円滑化に関する苦情等管理簿は、リスク管理部お客様相談室及び金融円滑化対策本部ならびに営業店において、適切に管理・保存しております。
- (4) 金融円滑化管理責任者は、本部及び営業店において誠実かつ適切に苦情相談を解決するため、対応状況及び再発防止策等に関する報告を取りまとめ、常勤理事会等に報告しております。
- (5) 金融円滑化管理責任者は、貸付けの条件の変更等に係る苦情相談の対応状況及び再発防止策等に関する報告を分析・評価のうえ、必要に応じて金融円滑化対策本部に体制の見直し等を指示し、その対応・改善状況を継続的に検証しております。

- (6) 金融円滑化管理責任者及び金融円滑化対策本部は、申出があった苦情相談について、関係各部及び各営業店と協力して問題の解決に努めております。
- (7) 金融円滑化対策本部は、貸付けの条件の変更等に係る苦情相談に対して、誠実かつ適切な対応及び再発防止を図るため、役職員に対する監督・指導を行っております。

債務の弁済に係る負担の軽減に資する措置(貸付けの条件の変更等)をとった後において、改善又は再生のための支援を適切に行うための体制

当組合は、貸付けの条件の変更等を行った中小企業者等のお客様の経営改善計画の進捗状況を継続的に把握・検証し、経営再建計画の見直しの支援及び経営相談・指導等によるコンサルティング機能（各分野の専門家との連携を含む）の発揮や、ビジネスマッチングの開催等、当組合の情報機能やネットワークを活用した支援に取り組んでおります。また、他金融機関、企業再生支援機構、事業再生ADR解決事業者、中小企業再生支援協議会、茨城県中小企業団体中央会などの外部機関との連携による再生手法を活用するため、以下のとおり体制を整備しております。

- (1) 金融円滑化対策本部及び企業支援グループと各営業店が連携して、実現性の高い経営改善計画の策定支援とその後の期中管理を行っております。
- (2) 企業支援グループと各営業店が連携して、中小企業再生支援協議会等を活用し経営改善・事業再生支援の取組みを行っております。
- (3) 金融円滑化管理責任者は、関係部及び各営業店において、経営改善・再生支援が適切に行われるため、金融円滑化対策本部からの対応状況・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、常勤理事会等に報告しております。
- (4) 常勤理事会は、経営改善・再生支援の対応状況・問題点に関する報告を分析・評価のうえ、必要に応じて、金融円滑化管理責任者及び金融円滑化対策本部に改善策を指示し、その対応・改善状況を継続的に検証しております。
- (5) 金融円滑化対策本部は、経営改善相談及び再生支援が適切に行われるため、定期的又は必要に応じて随時、研修計画を立案し、役職員に対し、目利き能力の向上等を目的とする研修を実施しております。

法第4条・第5条に基づく措置の実施状況
(平成21年12月4日から平成24年12月末までの実績)

債務者が中小企業者である場合

(単位:百万円・件)

| | 貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額・数 | | | | | | 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・数 | 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・数 |
|-----|----------------------------|------------------|------------------|-------------------|-----------------|--------|--|--|
| | | うち、実行に係る貸付債権の額・数 | うち、謝絶に係る貸付債権の額・数 | うち、取下げに係る貸付債権の額・数 | うち、審査中の貸付債権の額・数 | | | |
| 債権数 | 13,314 | 12,613 | 197 | 386 | 118 | 8,522 | 148 | |
| 金額 | 203,036 | 194,211 | 2,035 | 5,472 | 1,318 | 64,099 | 1,135 | |

債務者が住宅資金借入者である場合

(単位:百万円・件)

| | 貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額・数 | うち、実行に係る貸付債権の額・数 | うち、謝絶に係る貸付債権の額・数 | うち、取下げに係る貸付債権の額・数 | うち、審査中の貸付債権の額・数 |
|----|----------------------------|------------------|------------------|-------------------|-----------------|
| | | | | | |
| 金額 | 4,135 | 3,329 | 82 | 689 | 34 |

法第4条・第5条に基づく措置の実施状況
(平成21年12月4日から平成25年3月末までの実績)

債務者が中小企業者である場合

(単位:百万円・件)

| | 貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額・数 | | | | | 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・数 | 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・数 |
|-----|----------------------------|------------------|-------------------|-----------------|--|--|--|
| | うち、実行に係る貸付債権の額・数 | うち、謝絶に係る貸付債権の額・数 | うち、取下げに係る貸付債権の額・数 | うち、審査中の貸付債権の額・数 | 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・数 | | |
| 債権数 | 14,270 | 13,502 | 212 | 389 | 167 | 9,133 | 159 |
| 金額 | 215,895 | 205,760 | 2,438 | 5,482 | 2,213 | 68,853 | 1,252 |

債務者が住宅資金借入者である場合

(単位:百万円・件)

| | 貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額・数 | 貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額・数 | | | うち、審査中の貸付債権の額・数 |
|-----|----------------------------|----------------------------|------------------|-------------------|-----------------|
| | | うち、実行に係る貸付債権の額・数 | うち、謝絶に係る貸付債権の額・数 | うち、取下げに係る貸付債権の額・数 | |
| 債権数 | 341 | 271 | 11 | 57 | 2 |
| 金額 | 4,267 | 3,457 | 82 | 696 | 30 |