

平成 29 年 5 月 15 日
朝日信用金庫

金融円滑化に対する当金庫の取組状況について

「中小企業者等に対する金融の円滑化を図るための臨時措置に関する法律（以下、「金融円滑化法）」は、平成 25 年 3 月末をもって終了致しましたが、当金庫では、金融円滑化に関する当金庫の方針を定めた「金融円滑化管理方針」に基づき、お客様からの貸付条件変更および新たな借入等の各種ご相談に積極的に対応しております。

平成 21 年 12 月 4 日から金融円滑化法終了後の貸付条件変更等の申込みを含めた対応状況をまとめましたので、以下のとおり開示いたします。

第 1 金融円滑化管理方針について

当金庫が、金融円滑化法に対し取組む基本的な態勢を、「金融円滑化管理方針」として制定いたしました。

詳細につきましては、別添の資料「金融円滑化管理方針」をご覧ください。

第 2 金融円滑化体制の概要

1. 金融円滑化の体制整備

- (1) 当金庫は、融資担当常務理事を金融円滑化管理責任者、営業店の支店長を金融円滑化責任者、営業店の融資担当役席を金融円滑化相談責任者として任命し、地域の中小企業者及び個人取引先からの融資に関する条件変更等のご要望や各種の相談に対し、積極的に取組む体制としています。
- (2) 金融円滑化のための基本方針をホームページに公表するとともに、営業店に設置している店頭プラズマディスプレイにその内容を継続的に放映し、ご来店されたお客さまに当金庫の金融円滑化への取組みをご案内しています。

2. 記録・保存及び報告体制について

- (1) お客さまからお借入の弁済負担軽減などのご相談・お申込みがあった場合には、『返済条件等の変更相談シート』を用意し、お客さまのご要望に対して迅速に対応できる体制としています。
- (2) 営業店は、お客さまからお借入の弁済負担の軽減などのご相談・お申込みがあった場合、すべての案件に対し『条件変更申込受付チェックシート』を作成すると

ともに、店長及び本部審査担当部署まで報告を行い、営業店と本部が情報を共有化する体制としています。

- (3) 金融円滑化の主管部署である融資企画部は、『条件変更申込受付チェックシート』をもとに、条件変更の実施状況を集計し、金融円滑化管理責任者に報告する体制としています。
- (4) 金融円滑化管理責任者は、定期的にまたは必要に応じて随時、理事会、常務会及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う体制としています。
- (5) 金融円滑化管理責任者は、関係業務部門及び営業店等から報告を受けた情報、または理事会、常務会及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あたって必要と判断した情報については、関係業務部門及び営業店等に対して還元し、共有する体制としています。

第3 苦情相談を適切に行うための体制の概要

苦情・お問い合わせの窓口

(1) 営業店における対応

金融円滑化責任者及び金融円滑化相談責任者は、業況の変化や資金繰り、収入状況の変化などでお客さまが抱えている問題・課題を十分に把握した上で、経営再建計画の策定支援や経営指導に積極的に取り組む体制としています。

また、苦情に対しては「業務・事務情報報告書」を作成するとともに、本部関連部署へ報告を行い、営業店と本部が情報を共有化する体制としています。

(2) 本部における対応

お借入の条件変更などに係る苦情・お問い合わせの専用フリーダイヤルを設置し、お客さまからのご要望に対し、迅速に対応できる体制としています。

また、経営再建計画や経営指導のご要望に対しては、専門部署（経営支援センター・お客さまサポートセンター）が営業店とともに積極的に取り組む体制としています。

第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の概要

経営改善支援や事業再生支援の実施

お借入の条件変更のご相談・お申込み時点において、お客さまに事業や収入の見通しなどを聞き取りし、今後経営改善が必要なお客さまについては、経営改善計画書策定のための助言などを行っています。また、必要に応じてお客さまと

ともに、経営改善計画書を策定していく体制としています。

第5 金融円滑化法終了後の貸付条件変更の申込みを含めた対応状況

別表1～2をご覧ください。

平成21年12月4日から各期末までの累積計数で掲載しています。

(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数
〔債務者が中小企業者である場合〕

(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
〔債務者が住宅資金借入者である場合〕

以 上

金融円滑化管理方針

1. 目的

金庫は、地域の健全な事業を営む事業者及び個人に対して必要な資金を円滑に供給していくこと、並びに地域の事業者の経営相談・経営指導及び経営改善に関するきめ細かな支援に取り組むことが、金庫の最も重要な役割の一つであると認識し、適切なリスク管理体制の下、金融仲介機能を積極的に発揮していくことを目的に、本方針を定める。

2. 定義

本方針において、「金融円滑化」とは、以下の①から⑤をいい、「金融円滑化管理」とは、適切なリスク管理の下、金融仲介機能を積極的に発揮する観点から、これらを達成するために必要となる管理をいう。

- ① 顧客の経営実態等を踏まえて、適切に新規融資や貸付条件の変更等を行うことの確保
- ② 債務者の経営実態等を踏まえて、経営相談・経営指導及び経営改善に関する支援を行うことの確保
- ③ 与信取引(貸付契約及びこれに伴う担保・保証契約)に関し、顧客に対する説明を適切かつ十分に行うことの確保
- ④ 顧客からの与信取引に係る問い合わせ、相談、要望及び苦情への対応を適切に実施することの確保
- ⑤ その他与信取引に関して、地域密着型金融を推進するために必要であると判断した事項が適切になされることの確保

3. 管理体制

金融円滑化管理の実効性を確保するため、理事会において金融円滑化管理責任者として担当理事を選任するほか、理事会、常務会及び担当理事の役割を定めた「金融円滑化管理規程」を策定する。

4. 体制整備

- (1) 審査部は、金融円滑化の観点から新規融資や貸付条件の変更等の申込み等に対する適切な審査が行われることを確保するため、定期的または必要に応じて随時、融資審査基準及び与信管理方法の見直しを行う。
- (2) 金融円滑化に関わる担当理事、顧客説明及び顧客サポートに関わる担当理事は、金融円滑化の観点から新規融資や貸付条件の変更等の申込み等に対する顧客説明及び顧客サポートの適切性・十分性を確保するため、連携して顧客保護を図るための取組みを行う。
- (3) 融資管理部経営支援センターは、債務者の経営相談・経営指導及び経営改善に向けた取組みに関するきめ細かな支援を行う。

(4) 人事部は、取引先の事業価値を適切に見極めるための能力(以下、「目利き能力」という。)の向上のため、役職員に対し目利き能力向上のための研修等を実施する。

5. 外部との連携

(1) 債務者からの貸付条件の変更等の申込み等の求めについて、他業態も含め関係する他の金融機関等(政府系金融機関等、信用保証協会等及び中小企業再生支援協議会を含む)がある場合には、当該他の金融機関等と緊密な連携を図る。

(2) 債務者の事業の再生又は地域経済の活性化に資する事業活動を支援するに当たって、地域経済活性化支援機構と緊密な連携を図る。

6. 「経営者保証に関するガイドライン」に係る態勢

(1) 担当理事は、関連する各部門と連携して「経営者保証に関するガイドライン」に基づく対応を適切に実施するための態勢整備を図る。また、役職員に対し、同ガイドラインに基づく対応を適切に実施することを確保するために必要な事項を周知徹底する。

(2) 担当理事、顧客保護等管理を行う担当理事及び顧客サポート管理を行う担当理事は連携して、主債務者及び保証人からの保証契約に関する相談等に対して「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う。

7. 方針の改廃

本方針については審査部を所管部署とし、改廃は理事会の決議による。

(付 則)

1. 平成 21 年 12 月 30 日制定
2. 平成 25 年 5 月 8 日改正
3. 平成 27 年 2 月 6 日改正
4. 平成 27 年 7 月 1 日改正

以 上

