

第2 第6条第1項第2号に規定する法第4条及び第5条の規定に基づく措置の状況を適切に把握するための体制の概要

貸付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の概要

当組合は、中小企業者および個人のお客さまから、貸付けの条件変更等に関する申込みがあった場合は、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いただくなど、積極的かつ柔軟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、以下の通り体制を整備しております。

1. 相談、申込みの受付体制の整備

当組合は、中小企業のお客様、住宅ローンをご利用のお客様からの貸付条件の変更等の相談、申込みに対応するため、本部、全営業店（出張所含む）に「金融円滑化ご相談窓口」を設置しております。

「金融円滑化ご相談窓口」の体制

| 区分 | 責任者 | 担当者 | 役割 |
|-----|-------|-------|---|
| 本部 | 関係部部长 | 関係部職員 | <ul style="list-style-type: none"> 相談、申込みの対応（内容を記録） 関係部と連携（情報の共有化） 営業店の支援、指導 |
| 営業店 | 営業店長 | 営業店職員 | <ul style="list-style-type: none"> 相談、申込み案件の情報収集 相談、申込みの対応（内容を記録） 本部関係部へ報告 |

2. 貸付条件の変更等に係る案件管理体制の整備

貸付条件の変更等の申込みに対する対応状況を適切に把握及び管理するために、金融円滑化管理の担当理事、管理責任者の他に担当者をそれぞれの関係部店に配置しております。

「貸付条件の変更等に係る案件管理」の体制

| 区分 | 担当理事・責任者・担当者 | 役割 |
|-----|--------------------------|---|
| 本部 | 金融円滑化管理担当理事 (審査部担当理事) | <ul style="list-style-type: none"> 金融円滑化管理態勢の整備及び充実・強化 理事会への報告 |
| | 審査部長 (金融円滑化管理責任者) | <ul style="list-style-type: none"> 当組合における金融円滑化の状況の把握及び管理 金融円滑化管理担当理事への報告 |
| | 審査部 (金融円滑化管理統括部) | <ul style="list-style-type: none"> 金融円滑化管理に係る情報の集約及び進捗状況の把握及び管理 関係部、各営業店の金融円滑化管理担当者との連携 案件の審査 法令に基づく開示・説明書類の作成及び保存・管理 |
| | 関係部役席者 (金融円滑化管理担当者) | <ul style="list-style-type: none"> 所管業務における金融円滑化の進捗状況の把握及び管理 関係部店との連携 |
| 営業店 | 部店長 | <ul style="list-style-type: none"> 自店内における金融円滑化の進捗状況の把握及び管理 審査部への報告 |
| | 融資担当役席者等 (金融円滑化管理担当者) | <ul style="list-style-type: none"> 所管業務における金融円滑化の進捗状況等の管理 関係部店との連携 他金融機関等との連携 金融円滑化を対応した顧客への経営支援等 |

(1) 相談・申込みに対する管理

- ① 本部関係部及び各営業店の担当者は、お客さまからお伺いした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、他金融機関を含めた借入状況等を記録しております。また、金融円滑化管理担当者及び審査部は、その記録の内容に不備がないか確認しております。
- ② 本部関係部及び各営業店の金融円滑化管理担当者は、貸付けの条件の変更等に関する相談・申込みに対し、迅速な検討・回答を行うため、審査部に貸付けの条件の変更等に係る情報を報告しております。
- ③ 審査部は、貸付けの条件の変更等の相談・申込みに対する対応・進捗状況等を一元的に把握・管理しております。また、関係各部において、貸付けの条件の変更等の相談・申込みに係る情報を共有化しております。
- ④ 本部関係部及び各営業店の担当者は、貸付けの条件の変更等に関する相談・申込みに対し、誠実に対応するため、お客さまとのこれまでの取引関係やお客さまの理解、経験、資産の状況等に応じて、適切かつ丁寧に説明しております。
- ⑤ 受付けた申込みの進捗状況が著しく長期化している等による問題の発生又は発生するおそれがある場合には、金融円滑化管理担当者が直ちに調査を行い、原因を確認しております。また、審査部は再発防止策等を検討・策定し、本部及び各営業店の金融円滑化管理担当者を通じて、対応・改善の監督・指導を行っております。
- ⑥ 本部関係部及び各営業店の担当者は、中小企業者のお客さまが条件変更対応保証制度の利用を希望する場合には、事業の改善又は再生の可能性を説明する文書を作成し、信用保証協会に対応するようにしております。
- ⑦ 本部関係部及び各営業店の担当者は、中小企業者のお客さまに対し、経営再建計画の策定支援及び見直しの相談を行っております。

(2) 審査中、取下げ、謝絶、実行に対する管理

- ① 貸付けの条件の変更等に関する申込み及び審査において、お客さまの実情にそぐわない担保・保証の要求、貸付けの条件の提示、金利の引上げ等を行っていないか営業店及び審査部が確認しております。
- ② 審査部は、貸付けの条件の変更等に関する申込みの審査において、迅速な回答が困難になった場合には、速やかに金融円滑化管理担当者に報告し、その理由をお客さまに説明しております。
- ③ お客さまが貸付けの条件の変更等の申込みを取下げの場合には、その意思を確認させていただき、その対応の経緯を「条件変更記録票」並びに「謝絶案件記録票」に記録しております。また、「条件変更記録票」並びに「謝絶案件記録票」は、金融円滑化管理担当者が確認の上、金融円滑化管理統括部に提出しております。
- ④ 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さま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「条

件変更記録票」並びに「謝絶案件記録票」に記録し、金融円滑化管理統括部に提出しております。

- ⑤ 貸付けの条件の変更等の申込みを実行する場合には、その審査結果をお客さまへ伝え、速やかに所定の手続きを行なっております。
- ⑥ 審査部は、貸付けの条件の変更等の申込みに係る審査中、取下げ、謝絶、実行の事項について、それぞれの貸付けの債権額及び件数の集計・管理を行っております。

(3) 記録の保存、役員等への報告、研修に対する管理

- ① 貸出条件の変更等の相談・申込みに係る記録の書類は、営業店並びに審査部が適切に管理、保存しております。
- ② 金融円滑化管理の状況に関する説明書類の開示及び監督当局に対する報告書類は、審査部が適正に作成及び管理しております。
- ③ 金融円滑化管理担当理事及び責任者は、関係部室及び各営業店において、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、審査部からの対応状況・問題点に関する報告を取りまとめ、定期的に理事会等に報告しております。また、経営に重大な影響を与えるおそれがある場合や顧客の利益が著しく阻害されるおそれがある場合についても理事会等に報告しております。
- ④ 審査部は、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・評価のうえ、改善策を策定し営業店へ指示し、その対応・改善状況を継続的に検証しております。
- ⑤ 審査部は、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管理担当者を通じて、役職員に対し研修を実施し周知徹底を行っております。

(4) 他金融機関等との連携に対する管理

- ① 他の金融機関から借入れを行っているお客さまから貸付けの条件の変更等の申込みがあった場合には、関係部店が守秘義務に留意し、お客さまの同意された範囲内で、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。
- ② 貸付けの条件の変更等の申込みを受けた他の金融機関から当該申込みを行ったお客さまの貸付けの条件の変更等に係る情報について照会を受けた場合には、関係部店が守秘義務に留意し、お客さまの同意された範囲内で、個別の申込み案件に係る事項に限り、これに応じております。
- ③ 貸付けの条件の変更等に係る他金融機関との情報の確認内容の記録書類については、お客さまとのトラブルを回避するため、関係部店が適切に管理・保存しております。