

平成25年11月12日

各位

鶴岡信用金庫

「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  
第7条第1項に規程する説明書類」について

鶴岡信用金庫（理事長 加藤 捷男）は、地域の協同組織金融機関として、「地域の中小企業者および個人のお客様に必要な資金を安定的に供給していくこと」を、金融機関の最も重要な役割の一つであることを認識し、その実現に向けて取り組んでおります。

今般、「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法」（以下、「金融円滑化法」という。）に基づき、当金庫の金融円滑化に係る措置の実施状況について取り纏めましたのでお知らせいたします。

なお、金融円滑化法第4条および第5条に基づく措置の実施状況につきましては、法律施行日である平成21年12月4日から法律施行期限日である平成25年3月31日までの間に条件変更等の申込があった債権に関する実施状況となります。

記

- 第1：第6条第1項第1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実施に関する方針の概要
- 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
- 第3：第6条第1項第3号に規定する法第4条及び第5条の規定に基づく措置に係る苦情相談を適切に行うための体制の概要
- 第4：第6条第1項第4号に規定する法第4条の規定に基づく措置をとった後において、当該措置に係る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
- 第5：法第4条に基づく措置の実施状況
- 第6：法第5条に基づく措置の実施状況

※ 詳細は別添のとおり。

以上

《本件に関するお問い合わせ先》

鶴岡信用金庫 融資部 融資企画課 電話番号：0235-22-2598

## 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

### 第7条第1項に規定する説明書類

#### 第1 第6条第1項第1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実施に関する方針の概要

##### 1. 基本的考え方

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、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、お客様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んで参ります。

##### 2. 取り組みの方針

(1) 当金庫は、中小企業のお客様および住宅ローンをご利用されているお客様から融資のお申込や、貸付条件の変更等のお申込があった場合には、お客様の事業の特性や実態等を十分に把握するよう努め、総合的かつ適切な審査に努めて参ります。

(2) 当金庫は、お客様からの経営相談・経営指導および経営改善に関するご要望について、十分な意思疎通による相互理解に努め、積極的に取組を図るとともに、他の金融機関との連携を強化することで適切かつ積極的な支援に努めて参ります。

(3) 当金庫は、お客様からの新規融資のお申込、貸付条件の変更等の相談やお申込があった場合にはお客様の納得と理解が得られるよう、お客様の知識・経験および財産の状況、これまでの取引経緯等を踏まえて適切かつ丁寧に説明することに努めて参ります（融資謝絶時の対応も含みます）。

(4) 当金庫は、お客様からの新規融資の申込、貸付条件変更等の申出、経営相談の要請、あるいは苦情の申立等があった場合には、真摯に受け止め、適切かつ十分な対応に努めて参ります。

(5) 当金庫は、中小企業のお客様から依頼を受けた特定認証紛争解決事業者より特定認証紛争解決手続（以下、「事業再生ADR手続」といいます。）の実施を依頼するか否かの確認があった場合には、事業の改善、又は再生の可能性、特性及びその事情を勘案して当該事業再生ADR手続の実施依頼をするよう努めて参ります。

(6) 当金庫は、株式会社地域経済活性化支援機構が決定を行った中小企業のお客様に対して有する債権について、同機構から債権買取申込の求めがあった場合には、事業の改善、又は再生の可能性等を勘案してこれに応じることに努めて参ります。

(7) 当金庫は、お客様からの貸付条件の変更等の申込、お客さまに係る事業再生ADR手続の実施依頼の確認、株式会社地域経済活性化支援機構からの債権買取申込等の求めについ

て、他の金融機関や政府系金融機関、信用保証協会等、中小企業再生支援協議会、住宅金融支援機構が関係している場合には、当該者と緊密な連携を図るよう努めて参ります。

### 3. 取り組みに係る体制の概要

- (1) 金融円滑化管理に係る最終意思決定機関を理事会とし、理事会は当金庫の経営方針及び内部管理基本方針を踏まえた金融円滑化に関する「金融円滑化管理方針」及び「金融円滑化管理規程」を平成22年1月8日に決議しております。
- (2) 常勤理事会は、金融円滑化管理責任者からの報告に基づき、金融円滑化管理に関する重要事項について協議を行い、必要ある場合は理事会への付議・報告に努めて参ります。
- (3) 金融円滑化管理の主管部署である融資部を統括する立場から、平成22年1月8日、融資部長を金融円滑化管理責任者に任命いたしました。
- (4) 金融円滑化全般の運営・管理に関する重要な事項について当金庫で横断的に審議・検討することを目的に、平成22年1月8日に金融円滑化管理責任者を委員長とする金融円滑化推進委員会を設置いたしました。

## 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

### 1. 本部における推進体制・管理体制

#### (1) 金融円滑化関連規程の制定

平成22年1月8日付で、「中小企業者等の金融円滑化に向けた取組方針」・「地域金融円滑化のための基本方針」・「金融円滑化管理方針」・「金融円滑化管理規程」を制定するとともに、全職員に対して周知を図っております。

金融円滑化管理態勢として、理事会の役割、常勤理事会の役割、金融円滑化管理責任者の役割、報告体制、情報の共有、他の業務部門との連携、監査の実施について「金融円滑化管理規程」に定めております。

#### (2) 金融円滑化管理責任者の配置

平成22年1月8日付で、融資部門を統括する立場から融資部長を金融円滑化管理責任者に任命しております。

金融円滑化管理責任者は、信用リスク管理部門、営業推進部門等の金融円滑化に関連する部門（以下、「関係業務部門」という。）及び営業店等において適切な金融円滑化の実施を確保するため、定期的に又は必要に応じて随時、金融円滑化に関連する情報を収集し、当該情報の適切な管理・分析に努めて参ります。

また、金融円滑化管理責任者は、定期的に又は必要に応じて随時、理事会、常勤理事会及び監事会並びにリスク管理ALM委員会等に対して金融円滑化に関連する情報又は金融円滑化管理の状況報告に努めて参ります。

#### (3) 金融円滑化推進委員会の設置

平成22年1月8日付で、金融円滑化管理責任者を委員長とする金融円滑化推進委員会（現在は本部役職員9名、営業店職員5名の14名で構成）を設置いたしました。

金融円滑化全般の運営・管理に関する重要な事項について金庫横断的に審議・検討する

ことを目的に活動しており、委員会の活動状況について、定期的又は随時理事会および常勤理事会並びにリスク管理 ALM 委員会等に対して報告するよう努めて参ります。

#### (4) 金融円滑推進課の設置

平成22年2月15日付で、金融円滑化の主管部署とする融資部内に、金融円滑推進課を設置いたしました。

金融円滑推進課は、貸付条件変更等の申込に係る相談内容・実行・謝絶の状況に関する情報の取得と改善の指示を行うとともに、研修等の開催により職員への周知徹底に努めて参ります。

また、適宜、措置の状況を金融円滑化管理責任者に報告し、金融円滑化管理責任者から必要な指示を受けて更なる体制整備・改善に努めて参ります。

なお、平成23年3月1日付で金融円滑推進課から融資企画課に名称変更いたしました。

#### (5) 営業部店業績評価基準ならびに人事考課基準に関する見直し

平成22年2月に、営業部店の店舗業績評価基準および人事考課基準に対して金融円滑化に関連する項目を加え、基準の見直しを行いました。

「対応措置の実施に関する方針」との整合性を図るとともに、営業部店における適切な取組のフォローに努めて参ります。

### 2. 営業店における推進体制・管理体制

#### (1) 「金融円滑化推進管理者」、「金融円滑化推進担当者」の配置

平成22年1月に、全営業部店に対して「金融円滑化推進管理者（各営業部店長）」、「金融円滑化推進担当者（各営業部店融資担当役席者）」を配置いたしました。

「金融円滑化推進管理者」及び「金融円滑化推進担当者」は、金融円滑化に関する方針や施策の部店内徹底、お客様から申込を受けた案件の進捗管理・実績管理・苦情相談等への適切な対応に加え、経営相談・経営指導等に積極的に努めて参ります。

### 3. 「金融円滑化ご相談窓口」の設置

中小企業のお客様および住宅ローンご利用のお客様からの返済条件見直し等のご相談に対して適切な対応を図るため、以下のとおり「金融円滑化ご相談窓口」を設置いたしました。

#### (1) 当金庫営業日のご相談窓口

	対象店舗	営業時間
金融円滑化ご相談窓口	全営業部店	平日：9：00 ～ 15：00

#### (2) 休日のご相談窓口

開催場所	住所	営業時間
若竹町支店 (酒田土曜相談プラザ内)	酒田市若竹町二丁目3番8号 TEL：0234-22-3845	毎週土曜日：9：00 ～ 17：00
錦町支店 (鶴岡土曜相談プラザ内)	鶴岡市錦町15番15号 TEL：0235-23-6644	

※土曜相談プラザにおいては、新規融資申込等のローン全般のご相談のほか、各種保険や年金関連、投資信託などの資産運用等、さまざまなご相談を承ります。

#### 4. 適切な対応を行うための徹底事項

平成22年2月に、金融円滑化全般に関する以下の内容を記載した「金融円滑化マニュアル」を制定し、全職員に対し周知いたしました。

金融円滑化法の趣旨や「金融円滑化に係る金融検査指摘事例集」・「金融円滑化編チェックリスト」等を踏まえ、適切な対応に努めて参ります。

##### 【金融円滑化マニュアルの記載内容】

##### (1) 金融円滑化法の概要

- ①金融円滑化法における金融機関の義務等
- ②金融円滑化法における貸付条件変更の開示・報告対象者
- ③金融円滑化法における貸付条件変更の開示・報告対象債権

##### (2) 金融円滑化法に係る手続及び留意点等

- ①与信審査・与信管理に関する留意点
- ②与信における顧客説明等に関する留意点
- ③中小・零細企業向け融資の取扱に関する留意点
- ④住宅ローン融資の取扱に関する留意点
- ⑤条件変更申込時に係る他金融機関との連携手続・留意点
- ⑥事業再生 ADR 手続の依頼があった場合における手続

株式会社地域経済活性化支援機構からの債権買取・債権放棄の要請時における手続

#### 5. 貸付条件の変更等の申出に関する記録の管理・保存

お客様から貸付条件の変更等の申出があった場合には、各営業部において、申込から結果に至るまでの経過を事後的に確認できるよう、当金庫所定の用紙に出来る限り詳細に記録（記録する内容は条件付与した内容、謝絶判断理由を含みます）することとしております。

また、融資企画課において、所定の用紙より貸付条件変更等の申込に係る相談内容・実行・謝絶の状況に関する情報を取得し、適切な管理を行うよう改善等の指示を行っております。

なお、記録した所定の用紙は法令等に則り5年間保存いたします。

### 第3 第6条第1項第3号に規定する法第4条及び第5条の規定に基づく措置に係る苦情相談を適切に行うための体制の概要

当金庫は、金融円滑化法第4条および第5条の規定に基づく対応措置に係る苦情相談を適切に行うために、以下の取組を実施して参ります。

#### 1. 「金融円滑化苦情相談窓口」の設置

平成22年1月7日に、総合企画部リスク管理課内に「金融円滑化苦情相談窓口」と称する苦情受付専用ダイヤルの開設をいたしました。

呼 称	「金融円滑化苦情相談窓口」
電 話 番 号	0 2 3 5 - 2 2 - 2 4 1 4
受 付 時 間	9 : 0 0 ~ 1 7 : 4 0 (土・日曜日、祝日・振替休日、12月31日～1月3日を除く)

## 2. 営業部店における体制

お客様から貸付条件の変更等に関する苦情の申出につきましては、全営業部店に設置した「金融円滑化ご相談窓口」（4ページをご参照）にて承ります。

## 3. 苦情に関する記録の管理・保存

お客様からの貸付条件の変更等に関する苦情の申出につきましては、当金庫所定の用紙に詳細にわたって記録し進捗状況の管理を行います。また、融資部、金融円滑化推進委員会、リスク管理 ALM 委員会、常勤理事会に報告し、検証・審議に努めております。

なお、記録した所定の用紙は法令等に則り 5 年間保存いたします。

# 第4 第6条第1項第4号に規定する法第4条の規定に基づく措置をとった後において、当該措置に係る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

## 1. 経営相談・経営改善への基本的対応

中小企業・小規模企業のお客様に対しては、その特色を踏まえ、以下の点に留意し、きめ細かな与信管理等に努めて参ります。

- (1) 継続的な企業訪問を通じた企業の技術力・販売力や経営者の資質といった定性的な情報を含む経営実態の十分な把握と債権管理。
- (2) きめ細かな経営相談、経営指導、経営改善計画の策定支援等を通じた積極的な企業・事業再生への取組
- (3) ビジネスマッチングや M&A に関する情報等、当金庫の情報機能やネットワークを活用した支援。
- (4) ライフサイクル（創業・新事業支援、経営改善支援、事業再生、事業承継）に応じた各段階におけるきめ細かい支援
- (5) 事業価値を見極める融資手法をはじめ中小企業に適した資金供給手法の活用

## 2. 本部による支援体制

### (1) 経営改善支援

経営改善支援については、融資部企業サポート課において、債務者区分における「その他要注意先」・「要管理先」の中から支援対象先をリストアップし、営業店とタイアップしながら企業の実情に沿った支援に努めております。

### (2) 企業（事業）再生支援

企業（事業）再生支援については、融資部企業サポート課において、債務者区分における「破綻懸念先」の中から支援対象先をリストアップし、対象先の業況・特色を十分に勘案しながら定期的な訪問活動・モニタリングに努めるとともに、営業店とタイアップしながら企業の実情に沿った支援に努めております。

### (3) ビジネスマッチング

ビジネスマッチングについては、営業統括部地域密着推進課を主管部署とし、企業が保有する技術、特徴ある製品、商品の情報を広く提供する機会と捉え、商品展示並びに商談

会を主とする各種イベントへの参加及び参加企業の募集に積極的に努めております。

#### (4) M&A 仲介業務

M&A 仲介業務については、営業統括部法人営業課を主管部署とし、外部専門機関との間で M&A 等に関する情報交換ならびに仲介業務を相互に協力して行い、中小企業の育成・発展のため積極的に努めて参ります。

### 3. 経営改善支援取扱規程の制定

当金庫は、経営不振に陥っている取引企業に対して、経営改善計画策定の支援及び経営改善計画実行を含めた助言・進捗管理等を明確にするため、平成22年2月22日に経営改善支援取扱規程を制定いたしました。

取引企業の「業績向上」・「経営安定化」・「事業継続」・「事業再生」に積極的に取組んで参ります。

#### 【経営改善支援取扱規程の記載項目】

- (1) 基本方針及び目的
- (2) 支援企業の選定基準
- (3) 取組方法
- (4) モニタリング
- (5) 外部機関との連携
- (6) 報告
- (7) 経営改善支援の終了

### 4. 貸付条件の変更等を実施したお客様への支援の取組

- (1) 貸付条件の変更等に際して、経営改善計画等を策定した場合は、当該経営改善計画等の進捗状況の適切な管理に努めて参ります。
- (2) 中小企業のお客様からの、経営改善計画策定等の要請を受けるなど、必要に応じて経営改善に関する助言等を行い、適切な支援に努めて参ります。
- (3) お客様が精緻な経営改善計画等を策定していないことのみを理由に、返済条件の変更等の申込を謝絶することはありません。
- (4) 貸付条件の変更等を行った中小企業のお客様に対する信用供与（新規融資・貸付条件の変更等）については適切な検討を行い、貸付条件の変更等の履歴があることのみをもって、新規融資や貸付条件の変更等の申込を謝絶することはありません。

## 第5 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	平成23年 12月末	平成24年 3月末	平成24年 6月末	平成24年 9月末	平成24年 12月末	平成25年 3月末	平成25年 6月末	平成25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	565	2,139	3,579	5,980	8,034	10,082	11,721	13,082	14,254	15,106	16,156	17,050	18,175	19,409	19,409	19,447
うち、実行に係る貸付債権の額	238	1,551	2,962	5,137	7,269	8,855	10,379	11,857	13,009	13,831	14,662	15,562	16,715	17,700	17,892	17,929
うち、謝絶に係る貸付債権の額	0	36	256	294	373	376	545	668	710	710	714	783	783	786	911	911
うち、審査中の貸付債権の額	326	483	174	344	167	603	411	103	67	81	277	195	159	406	0	0
うち、取下げに係る貸付債権の額	0	68	186	202	222	247	384	453	466	482	502	507	516	516	605	605

## 第5 法第4条に基づく措置の実施状況

(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	平成23年 12月末	平成24年 3月末	平成24年 6月末	平成24年 9月末	平成24年 12月末	平成25年 3月末	平成25年 6月末	平成25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	57	254	448	694	943	1,133	1,328	1,470	1,593	1,708	1,821	1,929	2,031	2,172	2,172	2,176
うち、実行に係る貸付債権の額	25	195	370	589	841	1,023	1,197	1,340	1,463	1,575	1,652	1,763	1,871	1,988	2,010	2,014
うち、謝絶に係る貸付債権の額	0	7	24	33	41	42	49	56	63	63	65	77	77	79	80	80
うち、審査中の貸付債権の額	32	44	35	42	28	31	31	19	11	9	38	18	9	31	0	0
うち、取下げに係る貸付債権の額	0	8	19	30	33	37	51	55	56	61	66	71	74	74	82	82

第6 第5条に基づく措置の実施状況

(別表3) 貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額

[債務者が住宅資金借入者である場合]

(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	平成23年 12月末	平成24年 3月末	平成24年 6月末	平成24年 9月末	平成24年 12月末	平成25年 3月末	平成25年 6月末	平成25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	50	256	397	500	704	754	808	881	941	984	1,050	1,127	1,160	1,189	1,189	1,191
うち、実行に係る貸付債権の額	20	130	293	369	548	598	631	708	780	799	820	873	919	945	957	959
うち、謝絶に係る貸付債権の額	0	0	56	59	75	89	98	98	98	98	98	115	124	126	135	135
うち、審査中の貸付債権の額	29	119	26	51	39	24	30	18	6	8	37	44	21	20	0	0
うち、取下げに係る貸付債権の額	0	6	20	20	41	41	49	56	56	76	94	94	94	96	96	96

## 第6 法第5条に基づく措置の実施状況

(別表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

[債務者が住宅資金借入者である場合]

(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	平成23年 12月末	平成24年 3月末	平成24年 6月末	平成24年 9月末	平成24年 12月末	平成25年 3月末	平成25年 6月末	平成25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	7	31	46	62	79	87	94	105	116	123	134	144	149	154	154	155
うち、実行に係る貸付債権の額	2	19	32	45	61	68	72	83	94	97	103	112	117	120	122	123
うち、謝絶に係る貸付債権の額	0	0	4	5	7	9	11	11	12	12	12	15	16	17	18	18
うち、審査中の貸付債権の額	5	10	5	7	5	4	4	3	2	3	6	4	3	3	0	0
うち、取下げに係る貸付債権の額	0	2	5	5	6	6	7	8	8	11	13	13	13	14	14	14