

## 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

網走信用金庫は、地域の中小企業および個人のお客様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。

#### 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) 取組み方針

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みがあった場合には、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まいります。

お客様の経営実態・生活実態等を踏まえて、新規ご融資や貸付条件の変更等を適切に行うよう努めてまいります。

お客様の経営実態等を踏まえて、経営相談・経営指導および経営改善に関する支援を適切に行うよう努めてまいります。

融資お取引に関し、お客様に対する説明を適切かつ十分に行うよう努めてまいります。

お客様からの融資お取引に係るお問い合わせ、ご相談、ご要望および苦情への対応を適切に実施するよう努めてまいります。

##### (2) 取組み体制

金融円滑化管理に係る最終意思決定機関を理事会とし、理事会は金融円滑化管理に係る基本方針として「金融円滑化管理方針」を定め、この方針に基づき金融円滑化管理に関する組織体制、役割、方法等を定めた「金融円滑化管理規程」を策定しております。

常務会は、金融円滑化管理を適切に行うため、金融円滑化管理責任者を定めるとともに、金融円滑化に関する管理体制を整備し、重要事項の理事会への報告、必要に応じた関連諸規程の見直しを行います。

金融円滑化管理全般を統括する部門を審査部とし、審査部担当理事を金融円滑化管理責任者としております。金融円滑化管理責任者は金融円滑化が適切に行われるよう、関係業務部門および金融円滑化に関する業務に従事する職員に具体的な方策を指示、指導、監督等を行います。

本店および各支店の店長を金融円滑化対応責任者としております。

本店および各支店の融資相談窓口に「金融円滑化ご相談窓口」を設置しております。

本部リスク管理部に「金融円滑化苦情相談フリーダイヤル」を設置しております。

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

お客様から、貸付条件の変更等のご相談を受付した場合は、お申し込み内容を「条件変更等申込受付記録簿」に、ご相談の経過等を「条件変更等申込受付管理簿」に記録し、5年間保存します。

各営業店は、ご相談を受付後、本部審査部へ内容を報告するとともに、受付および実行・謝絶・取下げ等の実施状況を月次で本部審査部へ報告します。

これらの報告について、本部審査部にてとりまとめし、定期的に、理事会および常務会へ報告します。

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

貸付条件の変更等に係る苦情相談受付専用電話「金融円滑化苦情相談フリーダイヤル」を設置し、担当者が苦情相談に適切に対応します。苦情相談についても、貸付条件の変更等のご相談同様にその内容を記録し、5年間保存します。

金融円滑化苦情相談フリーダイヤル	
電話番号	0120 223 - 865
受付時間	平日 午前 9:00 ~ 午後 5:00

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

当金庫では、当金庫をご利用の中小企業者のお客様が、貸付条件の変更等を行った場合、営業店、本部審査部が連携し、経営状況を継続的に把握して、定例的に相談を行い、事業改善のための支援を行ってまいります。

以 上

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	413	1,535	2,270	2,735	3,743	4,993	6,273	7,053	8,995	9,784	10,986	12,474	13,750	14,384	14,384	14,384
うち、実行に係る貸付債権の額	300	1,214	1,957	2,442	3,515	4,510	5,870	6,549	8,281	9,096	10,106	11,485	12,958	13,507	13,658	13,658
うち、謝絶に係る貸付債権の額	0	0	57	99	209	209	257	271	318	459	464	557	598	660	660	660
うち、審査中の貸付債権の額	112	321	255	193	18	274	130	192	355	187	354	371	127	151	0	0
うち、取下げに係る貸付債権の額	0	0	0	0	0	0	14	39	39	40	60	60	65	65	65	65

(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数	54	238	353	444	578	688	825	940	1,085	1,201	1,335	1,455	1,633	1,733	1,733	1,733
うち、実行に係る貸付債権の数	46	209	320	414	558	660	784	897	1,036	1,143	1,281	1,393	1,570	1,665	1,682	1,682
うち、謝絶に係る貸付債権の数	0	0	5	7	15	15	19	21	26	28	30	34	37	41	41	41
うち、審査中の貸付債権の数	8	29	28	23	5	13	19	16	17	23	15	19	16	17	0	0
うち、取下げに係る貸付債権の数	0	0	0	0	0	0	3	6	6	7	9	9	10	10	10	10

第6 法第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	4	93	164	194	194	239	295	323	326	326	332	395	400	455	455	455
うち、実行に係る貸付債権の額	0	39	118	169	169	199	258	272	291	294	300	342	347	402	402	402
うち、謝絶に係る貸付債権の額	0	0	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	37	37	37	37
うち、審査中の貸付債権の額	4	49	24	0	0	9	5	18	3	0	0	19	0	0	0	0
うち、取下げに係る貸付債権の額	0	3	3	6	6	13	13	13	13	13	13	15	15	15	15	15

(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数	1	11	18	22	22	28	32	35	36	36	37	42	43	46	46	46
うち、実行に係る貸付債権の数	0	6	14	18	18	22	26	29	30	31	32	35	36	39	39	39
うち、謝絶に係る貸付債権の数	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2
うち、審査中の貸付債権の数	1	4	2	0	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0
うち、取下げに係る貸付債権の数	0	1	1	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5