

金融円滑化に関する当金庫の対応

■ 地域金融円滑化のための基本方針

新発田信用金庫は、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。

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あります。

私どもは、お客さま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めます。

2. 金融円滑化措置の円滑な実施に向けた態勢整備

当金庫は、上記取組み方針を適切に実施するため、以下のとおり必要な態勢整備を図っております。

- ① 理事会等において本基本方針、金融円滑化方針および金融円滑化管理規程の制定、金融円滑化管理責任者の選任等を決議しております。
- ② お客さまの経営に関するご相談に対し、これまでの融資窓口等に加えて、融資専任部署である融資マネージャーがきめ細やかな相談業務をいたします。
- ③ お客さまからの貸付条件の変更等の申し出に対応するため、全営業店の融資窓口において「ご返済相談窓口」を新たに開設し、事前予約により午後3時以降も対応いたします。

3. 他の金融機関等との緊密な連携

当金庫は、複数の金融機関から借入れを行っているお客さまから貸付条件の変更等の申し出があった場合など、他の金融機関や信用保証協会等と緊密な連携を図る必要が生じたときは、守秘義務に留意しつつ、お客様の同意を得たうえで、これらの関係機関と情報の確認・照会を行うなど、緊密な連携を図りながら地域金融の円滑化に努めてまいります。

■ 地域金融円滑化のための体制整備の概要

(1) 組織体制の概要

- 金融の円滑化への取り組みを推進するため、理事会で定めた方針を全役員に周知徹底し、方針に基づいた体制を構築しています。
- 理事会、常務会等は、金融円滑化に関する対応状況を検証し、それを踏まえた体制整備を適時・適切に指示するなど、金庫全体で問題を共有し改善に努めています。
- 審査部の担当役員を、金融円滑化管理の全般を統括する「金融円滑化管理責任者」とし、審査部を金融の円滑化に向けた具体的な取組みを策定する「金融円滑化担当部署」としています。
- 営業店に「ご返済相談窓口」を設置し、借入条件の変更等のご相談やお申込みを受け付けています。また、本部には「ご返済相談窓口に関する苦情受付電話」を設置しています。
- 営業店の部店長は、借入条件の変更等のお申込みの記録状況やお申込みへの具体的な対応状況を点検・確認するとともに、職員に適切な対応を行うよう指示・指導しています。

(2) 借入条件の変更等のお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

- 営業店でお客さまからご相談やお申込みを受け付けした場合には、速やかに対応するとともに、漏れなくその内容を記録し、定期的に金融円滑化担当部署（審査部）へ報告しています。
- 金融円滑化担当部署（審査部）では、毎月営業店の対応状況を取りまとめ、定期的に理事会、常務会等へ報告しています。
- 監査部門は、定期報告の内容を検証するとともに、内部監査により報告の取りまとめ状況等を検証し、監査結果を理事会、常務会等に報告しています。
- 理事会、常務会等は金融円滑化担当部署（審査部）から報告を受け、対応状況を検証し、必要に応じて体制の見直し等を指示する体制としています。

(3) 借入条件の変更等にかかる苦情相談を適切に行うための体制の概要

- 営業店の「ご返済相談窓口」が、借入条件の変更等にかかるお客様からの苦情に対応します。また、本部には「ご返済相談窓口に関する苦情受付電話」を設置しています。
- 営業店や本部で受け付けたお客様からの苦情については、速やかに本部（総務部「お客様相談窓口」）に報告するとともに、漏れなくその内容を記録し保管します。
- 本部（審査部及び総務部「お客様相談窓口」）では、営業店や関連各部と協力して問題解決に努めるとともに、金融円滑化管理責任者や常務会等へ報告します。
- 常務会等は金融円滑化担当部署（審査部）等から報告を受け、対応状況を検証し、必要に応じて金融円滑化担当部署（審査部）に指示する体制としています。

(4) 中小企業者の事業についての改善または再生のための支援を適切に行うための体制の概要

- 営業店と本部が一体となってコンサルティング機能を発揮し、積極的な経営支援活動を行っています。
- 営業店窓口や融資マネージャーがお客様の経営改善計画策定から計画実行に至るまで、お客様のお役に立つ具体的な支援を検討しています。
- お客様の経営改善を支援するため、営業店と本部が連携し、計画の進捗状況を継続的に把握するよう努めるとともに、お客様のニーズに即した経営相談などを積極的に行っています。
- 職員の能力向上を図るため、本部では研修や勉強会を実施し、また外部研修へ職員を派遣するなどして、お客様の事業価値を適切に見極めることができる目利き能力のある人材を育成しています。
- 理事会等は金融円滑化担当部署（審査部）等から活動状況の報告を受け、活動状況を検証し、必要に応じて指示する体制としています。

「ご返済相談窓口」のご案内

当金庫では、融資取引をいただいている事業者、ならびに住宅ローンをお借入れいただいているお客様の返済に関する「ご返済相談窓口」を下記店舗に設置しております。お気軽にご相談下さいますようお願い申し上げます。

受付時間 午前9:00～午後3:00

※本店営業部、豊栄支店では事前の電話予約により午後5:00まで受付しております。

- 「ご返済相談窓口」の設置店舗・電話番号
本店営業部 TEL.(0254)24-5101 豊栄支店 TEL.(025)387-2311 山ノ下支店 TEL.(025)273-7121 紫雲寺支店 TEL.(0254)41-2221 緑町支店 TEL.(0254)23-6361 西支店 TEL.(0254)24-7711 豊栄北支店 TEL.(025)388-7111 加治支店 TEL.(0254)21-1111
- 上記ご相談窓口に関するご意見や苦情相談等につきましては下記へご相談下さい。
新発田信用金庫「お客様相談窓口」TEL.(0254)26-9577(直通)

金融円滑化の実施状況

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
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額	89	730
うち、信用保証協会等による債務の保証を受けていなかった貸付債権の額	53	519
うち、実行に係る貸付債権の額	53	430
うち、信用保証協会が条件変更対応保証を応諾する旨の判断を示した貸付債権の額	0	0
うち、謝絶に係る貸付債権の額	0	0
うち、信用保証協会が条件変更対応保証を応諾する旨の判断を示した貸付債権の額	0	0
うち、審査中の貸付債権の額	0	88
うち、取下げに係る貸付債権の額	0	0
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額	36	210
うち、実行に係る貸付債権の額	36	205
うち、謝絶に係る貸付債権の額	0	0
うち、信用保証協会等が債務の保証を応諾する旨の判断を示した貸付債権の額	0	0
うち、審査中の貸付債権の額	0	5
うち、取下げに係る貸付債権の額	0	0

(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
(債務者が中小企業者であって、当該中小企業者に対し他の金融機関も貸付債権を有する場合) (単位:百万円)

	平成21年 12月末	平成22年 3月末
信用保証協会等による債務の保証を受けていなかった貸付債権に係る債務者のうち他の金融機関に対しても法の施行日以後に貸付けの条件の変更等の申込みが行われたことを確認することができた者から、貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額	0	44
うち、実行に係る貸付債権の額	0	2
うち、信用保証協会が条件変更対応保証を応諾する旨の判断を示した貸付債権の額	0	0
うち、謝絶に係る貸付債権の額	0	0
うち、他の金融機関により法の施行日以後になされた貸付けの条件の変更等の実行を認識していた場合の貸付債権の額	0	0
うち、審査中の貸付債権の額	0	41
うち、取下げに係る貸付債権の額	0	0

法第5条に基づく措置の実施状況

(別表5) 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
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額	0	26
うち、実行に係る貸付債権の額	0	17
うち、謝絶に係る貸付債権の額	0	0
うち、審査中の貸付債権の額	0	8
うち、取下げに係る貸付債権の額	0	0

(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
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数	5	42
うち、信用保証協会等による債務の保証を受けていなかった貸付債権の数	3	23
うち、実行に係る貸付債権の数	3	15
うち、信用保証協会が条件変更対応保証を応諾する旨の判断を示した貸付債権の数	0	0
うち、謝絶に係る貸付債権の数	0	0
うち、信用保証協会が条件変更対応保証を応諾する旨の判断を示した貸付債権の数	0	0
うち、審査中の貸付債権の数	0	7
うち、取下げに係る貸付債権の数	0	1
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数	2	19
うち、実行に係る貸付債権の数	2	18
うち、謝絶に係る貸付債権の数	0	0
うち、信用保証協会等が債務の保証を応諾する旨の判断を示した貸付債権の数	0	0
うち、審査中の貸付債権の数	0	1
うち、取下げに係る貸付債権の数	0	0

(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
(債務者が中小企業者であって、当該中小企業者に対し他の金融機関も貸付債権を有する場合) (単位:件)

	平成21年 12月末	平成22年 3月末
信用保証協会等による債務の保証を受けていなかった貸付債権に係る債務者のうち他の金融機関に対しても法の施行日以後に貸付けの条件の変更等の申込みが行われたことを確認することができた者から、貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数	0	5
うち、実行に係る貸付債権の数	0	1
うち、信用保証協会が条件変更対応保証を応諾する旨の判断を示した貸付債権の数	0	0
うち、謝絶に係る貸付債権の数	0	0
うち、他の金融機関により法の施行日以後になされた貸付けの条件の変更等の実行を認識していた場合の貸付債権の数	0	0
うち、審査中の貸付債権の数	0	4
うち、取下げに係る貸付債権の数	0	0

(別表6) 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
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数	0	4
うち、実行に係る貸付債権の数	0	2
うち、謝絶に係る貸付債権の数	0	0
うち、審査中の貸付債権の数	0	2
うち、取下げに係る貸付債権の数	0	0