

別紙様式第1号(第7条関係)

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

2016年11月14日

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

当金庫は、創業の原点である相互扶助の精神のもと、働く人とその家族の生活向上および夢の実現に寄与することにより、お客様の信頼を一層高め、生涯にわたって取引いただける協同組織の福祉金融機関としての事業運営を基本としております。

2009年12月4日に施行された「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(金融円滑化法)」は、急激に悪化した雇用と所得環境に対応し、中小企業への支援と、主に住宅ローンを抱える勤労者の生活支援を目的としており、まさに労金が果たしてきた社会的役割と使命に相通するものです。したがって、これまで取組んできた「生活応援運動」の取組みを充実・強化することにより、お客様に対して必要な資金を円滑に供給するなどして同法に適切に対応することといたします。

なお、中小企業者等からの事業資金に関する債務の弁済に係る負担の軽減に関する申込みにつきましては、当該中小企業者等の事業についての改善または再生の可能性その他の状況等を考慮するなど、個別に対応することといたします。

1. 基本的な考え方

金融円滑化管理態勢の統括部署は営業推進部とし、金融円滑化管理状況の把握および態勢強化に向けた審議等は、理事長を本部長とした生活応援・多重債務対策本部で行います。

また、態勢構築にあたっては以下の考え方を基本とします。

(1) 適切な審査が行われることの確保

金融円滑化管理方針、規程等の周知徹底および本部主管部の研修や指導により、審査能力の向上をはかり、適切な審査を行います。

新規融資や貸付条件変更等の相談や申込みに際して、お客様に貸付条件変更等の履歴があることのみをもって、相談や申込みを謝絶することはありません。

(2) お客様への説明の適切性、十分性の確保

お客様から新規融資や貸付条件変更等の相談や申込みを受けた際には、迅速な回答につとめます。

新たな担保・保証等の条件を付す場合、または当該申込みを謝絶する場合には、これまでの取引関係やお客様の知識、経験および財産の状況をふまえ、お客様の理解と納得を得ることを目的として十分な説明を行います。

貸付条件変更等を行う場合は、そのメリット・デメリットを丁寧に説明します。

(3) 問合わせ、相談、要望および苦情相談への対応の適切性、十分性の確保

営業店窓口での相談の他、ローンプラザにおける休日相談等により、相談体制を充実・強化します。

お客様からの相談には真摯に対応し、申込みの意思がある場合にはそれを妨げません。また、貸付条件変更等の申込みがあった場合には、お客様の意思に反して当該申込みの取り下げを強いることはしません。

お客様から新規融資や貸付条件変更等の相談や申込みを受けた場合は、その対応の実態について検証できるよう、具体的な記録を作成・保存します。

(4) 他金融機関との連携

他の金融機関で借入れを行っているお客様から貸付条件変更等について相談や申込みがあった場合は、守秘義務に留意しつつ、お客様の同意を前提に、当該金融機関との連携をはかるようつとめます。

2. 取組体制

(1) 体制および責任者等

理事会は、金融円滑化管理に係る方針・規程等の重要事項を決定し、金融円滑化管理態勢を構築・推進します。

常務会は、理事会が決定した基本方針に基づき、金融円滑化管理に係る内規を決定し、金融円滑化管理態勢を構築・推進します。

営業推進部を主管する担当代表理事を金融円滑化統括責任者とし、理事会および常務会の決定に基づき、金融円滑化管理態勢の整備および充実・強化をはかります。

営業推進部長を金融円滑化管理責任者とし、関係部署における金融円滑化管理態勢の推進等を統括します。

営業部店長を金融円滑化営業店対策責任者とし、各営業部店における金融円滑化管理態勢を確立します。

営業部店内部次席を金融円滑化営業店相談責任者とし、金融円滑化営業店対策責任者の指示のもと、各営業部店における金融円滑化管理態勢の充実をはかります。

区分	名称	構成	役割
本部	金融円滑化統括責任者	営業推進部担当代表理事	全体統括
	金融円滑化管理責任者	営業推進部長	推進等の統括
営業店	金融円滑化営業店対策責任者	営業部店長	営業店の統括
	金融円滑化営業店相談責任者	内部次席	実務担当者

(2) 相談・受付体制

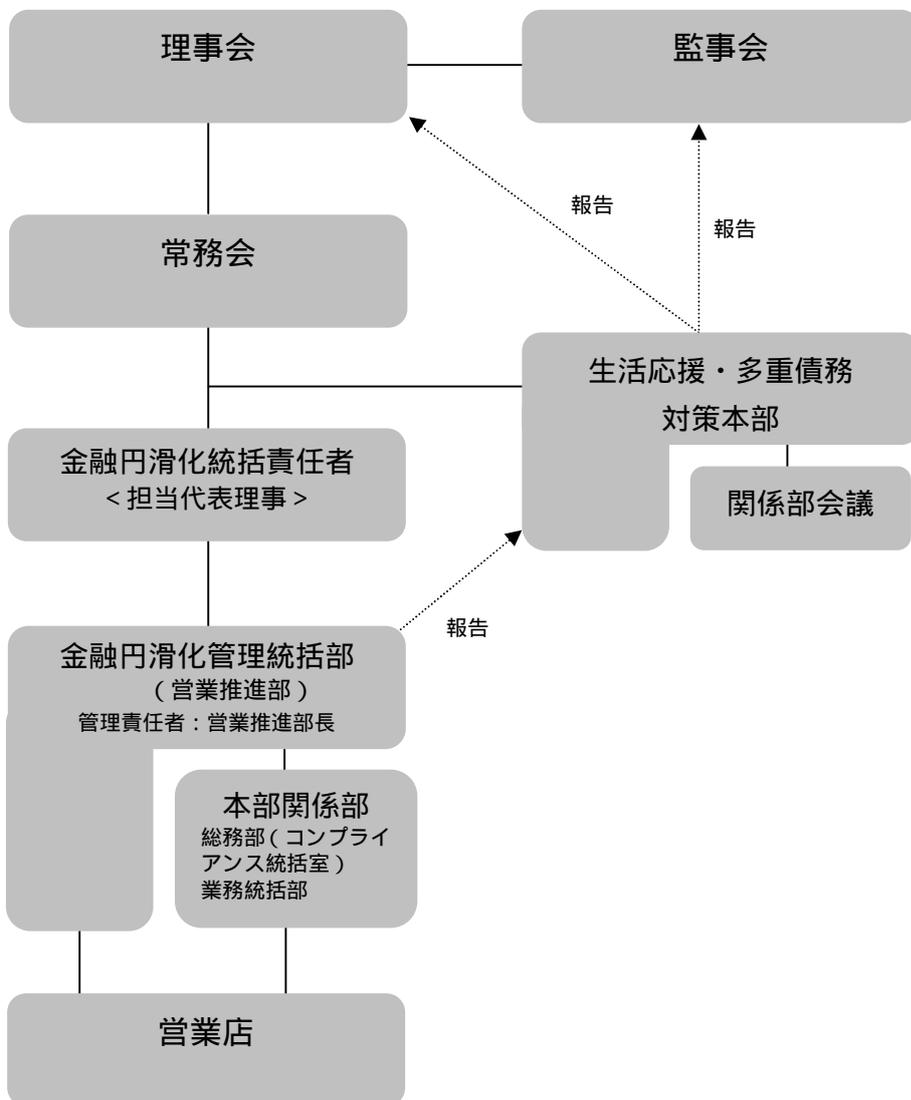
各営業部店やローンプラザで、貸付条件変更等のご相談やお申込みを受け付けしております。

ご相談場所	受付時間		
	平日	土曜日	日曜日
各営業部店	9:00~15:00		
ローンプラザ新潟西 0120-394505	9:00~19:00	9:00~17:00	9:00~17:00
ローンプラザ東新潟 025(241)1660			
ローンプラザ長岡 0258(33)0222			
ローンプラザ上越 025(521)0707			
ローンプラザ新発田 0254(22)3120			

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) 営業部店は、貸付条件変更等に係る相談・申込内容および結果等を記録のうえ、当該記録を5年間保存・管理します。また、貸付条件変更等の申込みを謝絶または取下げの場合には、その理由を可能な限り具体的に記録し、5年間保存・管理します。
- (2) 営業部店は、上記(1)の記録に基づき、実施状況(申込み・実行・謝絶・審査中・取下げの件数、金額や謝絶および取下げ理由)を業務統括部に報告します。
- (3) 業務統括部は、営業部店からの報告を取りまとめ、金融円滑化管理統括部(営業推進部)に報告します。
- (4) 金融円滑化管理統括部(営業推進部)は、業務統括部からの報告を取りまとめ、状況を的確に分析します。また、モニタリング結果等もふまえ、金融円滑化管理の実効性を検証したうえで、態勢等の改善策を検討し、生活応援・多重債務対策本部に報告します。

# 金融円滑化法に対応する体制図



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

- (1) 金融円滑化管理統括部（営業推進部）に貸付条件変更等に係る苦情相談を受け付ける専用窓口を設置します。
- (2) 苦情相談専用窓口および営業部店・本部各店で受け付けた苦情相談については、適切に対応のうえ総務部（コンプライアンス統括室）に報告します。
- (3) 総務部（コンプライアンス統括室）は、上記（2）の苦情相談について適切に対応のうえ、金融円滑化管理に係る苦情受付記録を金融円滑化管理統括部（営業推進部）に報告し、当該記録を5年間保存・管理します。
- (4) 金融円滑化管理統括部（営業推進部）は、総務部（コンプライアンス統括室）からの報告を取りまとめ、状況を的確に分析します。また、モニタリング結果等もふまえ、金融円滑化管理の実効性を検証したうえで、態勢等の改善策を検討し、生活応援・多重債務対策本部に報告します。

金融円滑化に係る苦情相談窓口

電話番号 0120-705-225

受付時間 9:00～17:00（ただし、当金庫の休業日を除く）

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事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

中小企業者等からの事業資金に関する債務の弁済に係る負担の軽減に関する申込みについては、当該中小企業者等の事業についての改善または再生の可能性その他の状況等を考慮するなど、個別に対応を行います。

以上

本件につきまして、ご不明な点等がございましたら、当金庫の各営業部店のほか、次のお問合せ窓口までお申し出ください。

営業推進部

電話番号 0120-191-880

受付時間 9:00～17:00（ただし、当金庫の休業日を除く）

(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
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
うち、実行に係る貸付債権の額	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
うち、謝絶に係る貸付債権の額	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
うち、審査中の貸付債権の額	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
うち、取下げに係る貸付債権の額	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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	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
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
うち、実行に係る貸付債権の数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
うち、謝絶に係る貸付債権の数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
うち、審査中の貸付債権の数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
うち、取下げに係る貸付債権の数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額	421	1,503	2,111	2,641	3,311	3,899	4,601	5,279	6,028	6,551	7,141	7,526	8,148	8,803
うち、実行に係る貸付債権の額	70	856	1,318	1,706	2,220	2,882	3,357	4,095	4,640	5,366	5,789	6,168	6,556	7,272
うち、謝絶に係る貸付債権の額	29	130	206	220	320	353	376	401	488	536	585	637	700	744
うち、審査中の貸付債権の額	247	259	173	284	322	166	355	244	352	74	170	124	276	157
うち、取下げに係る貸付債権の額	73	257	412	430	447	496	512	537	547	573	595	595	615	629

(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
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数	45	144	205	255	328	383	444	517	593	649	706	750	812	875
うち、実行に係る貸付債権の数	7	81	127	166	223	284	327	396	460	531	569	614	652	719
うち、謝絶に係る貸付債権の数	4	12	17	19	29	34	36	41	49	53	58	64	69	75
うち、審査中の貸付債権の数	27	25	20	26	31	17	30	27	30	9	20	13	30	19
うち、取下げに係る貸付債権の数	7	26	41	44	45	48	51	53	54	56	59	59	61	62