

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

奄美信用組合

奄美信用組合は、奄美地区における金融の円滑化への取り組みをこれまで以上に強化するとともに、その取り組み姿勢をお客様にご理解していただき、借入の条件変更等に関する、ご要望・ご相談に迅速かつ適切に対応しております。

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に関する法律」（以下「金融円滑化法」という。）に基づき、当組合の金融円滑化にかかる措置の実施状況について公表いたします。

- 1、金融円滑化に関する方針の概要
----- P、2～4
 - 2、借入の条件変更等の申込みの対応状況を適切に把握するための体制の概要
----- P、5
 - 3、借入の条件変更等の申込みの対応状況に係る苦情相談を適切に把握するための体制の概要
----- P、6
 - 4、借入の条件変更等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
----- P、7
 - 5、金融円滑化法第4条に基づく措置の実施状況
----- P、8
 - 6、金融円滑化法第5条に基づく措置の実施状況
----- P、9
- 以上

金融円滑化に関する基本方針

奄美信用組合は、金融機関の社会的責任に鑑み、お客様への円滑な資金供給を金融機関の最も重要な役割の一つであると位置付け、その取り組み姿勢をお客様にご理解いただき、借入れ条件の変更などに関するご要望・ご相談に迅速かつ適切に対応していくため、取り組みの基本方針をまとめましたのでお知らせします。

【基本方針】

- 1、当組合ではお客様からの新規の借入申込、借入の条件変更等のご相談や申込に対して、お客様のご要望を真摯にお伺いし、ご返済に係る負担軽減に資する適切な対応に努めます。
- 2、当組合ではお客様からのご要望等を遺漏なく把握するとともに、経営実態等、お客様ごとの状況を十分に踏まえたうえで、できる限り柔軟に必要な措置を行うよう、条件変更等の申込から回答までの進捗管理およびその内容の記録と管理の徹底に努めます。
- 3、当組合ではお客様からの新規借入、および条件変更等に係るご相談、申込に対し、お客様に十分ご理解、ご納得、ご満足いただけますよう、知識や経験等を踏まえ、詳しく、丁寧に、誠意をもってご説明いたします。
また、ご要望に沿えない場合には、これまでのお取引やお客様の知識や経験等を十分に踏まえ、その理由について可能な限り具体的に真摯かつ丁寧にご説明いたします。
- 4、当組合では財務諸表の表面的な計数や過去に借入の条件変更を行ったことがある、返済が滞っている、というような形式的な事象にとらわれることなく、お客様の経営実態等、お客様ごとの状況を十分に踏まえたうえで審査を行います。
また、お客様の実際の状況をきめ細かく把握し、適切な判断を行うため能力向上に努めます。

【事業資金をご利用の中小企業・個人事業主のお客様へ】

- 1、当組合では中小企業のお客様の審査にあたっては、事業の特性やその事業の状況等経営実態をきめ細かく把握し、お客様の技術力やその成長性を重視した適切な審査に努めます。
- 2、当組合では中小企業者のお客様からの借入の条件変更等の申込みがあった場合には、お客様の事業についての改善、または、再生の可能性等を十分に検討し、きめ細かくご相談に応じます。
- 3、当組合では中小企業者のお客様との強固なりレーションシップのもとで、財務内容の改善のみならず、経営全般のニーズ（事業面、外部環境の変化への対応等）に則した経営改善計画の策定・実践を支援いたします。また、継続的に、中小企業のお

お客様の経営改善計画の進捗状況を確認・検証し、経営改善計画の見直しを助言、支援するなど、コンサルティング機能を発揮し、きめ細かな対応を行います。

- 4、当組合ではお客様が他の金融機関からも借入れされている場合には、お客様から同意をいただいた上で、当該他の金融機関と連携して借入れの返済に係る負担の軽減に資する措置をとるよう努めます。
- 5、当組合では企業再生支援機構、事業再生ADR解決事業者、中小企業再生支援協議会などの外部機関と連携し、様々な再生手法の中から最適な再生手法を活用し、中小企業のお客様の再生に取り組んでいきます。

【住宅資金をご利用の個人のお客様へ】

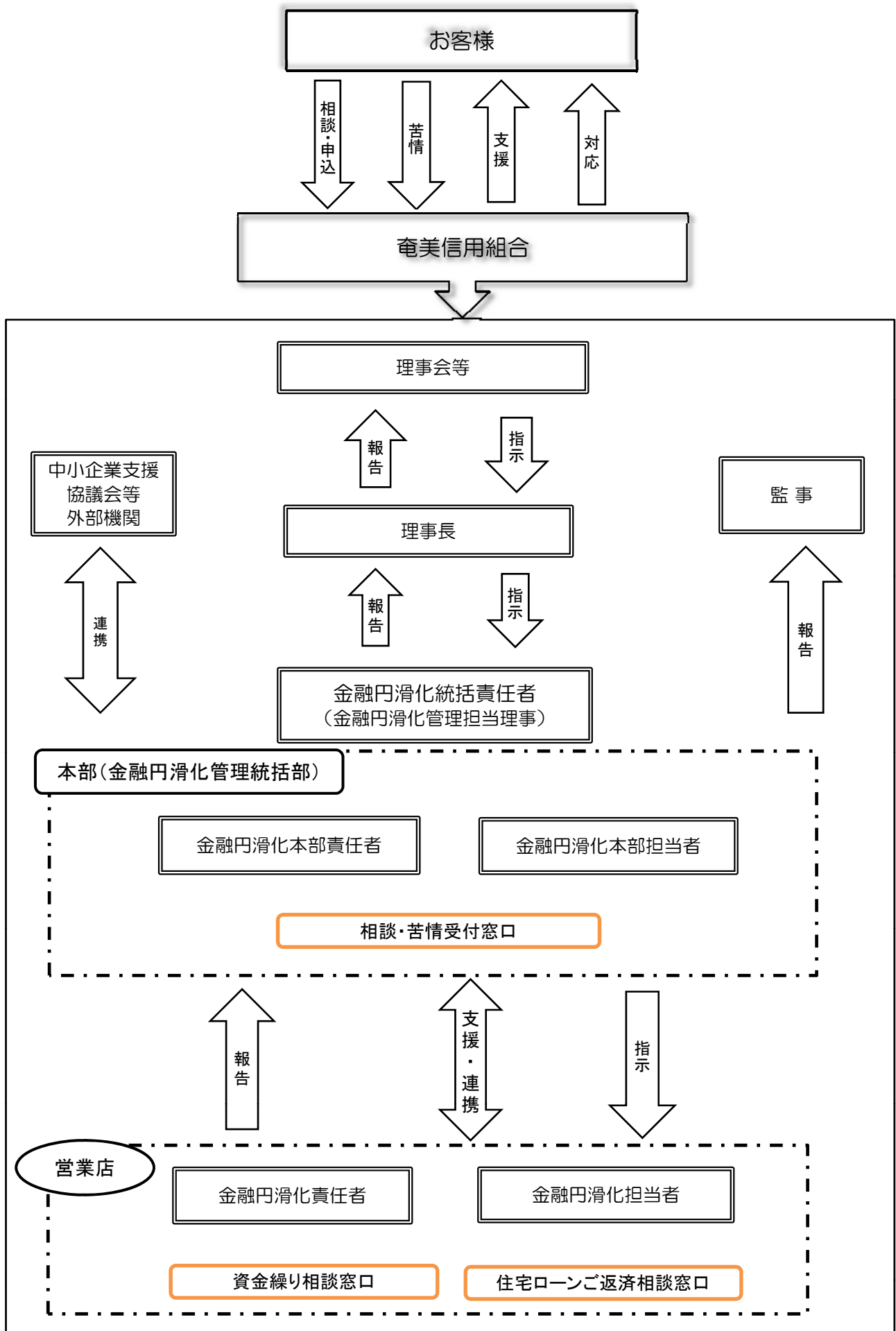
- 1、当組合では住宅ローンをご利用されているお客様からの借入れ条件の変更等の申込みがあった場合には、お客様の将来にわたる無理のないご返済に向けて、お客様の財産および収入の状況を十分に勘案し、きめ細かくご相談に応じていきます。
- 2、当組合ではお客様が当組合以外の金融機関からも借入れをされている場合、または、住宅金融支援機構との取引がある場合には、お客様から同意をいただいたうえで、当該金融機関と連携して借入の返済に係る負担の軽減に資する措置をとるよう努めます。

【中小企業金融円滑化への対応に向けた態勢整備】

- 1、当組合では担当役員を「金融円滑化統括責任者」とする「金融円滑化管理統括部」を設置するとともに、全営業店に「金融円滑化責任者」・「金融円滑化担当者」を配置し、体制を強化いたしました。
- 2、当組合では金融円滑化統括部において、定期的に組合内の金融円滑化の取組状況について報告を受ける態勢としました。
- 3、当組合ではお客様の利便性向上のため、全店に「金融円滑化に向けた資金繰り相談窓口」・「住宅ローンご返済相談窓口」を設置するとともに、本部の金融円滑化統括部に「金融円滑化に向けた相談・苦情受付窓口」を設置して、金融円滑化に関するお客様からの借入の条件変更等の申込や苦情相談に対応していきます。
また、その対応内容を記録、保管していきます。
- 4、理事会等は金融円滑化統括責任者から金融円滑化への取組状況の報告を受け、金融円滑化への取組状況が十分であるかを点検し、必要に応じて、金融円滑化統括責任者に、全店に向けて改善を指示させる態勢とします。

以上

【金融円滑化管理体制図】



借入の条件変更等の申込みの対応状況を適切に把握するための体制の概要

奄美信用組合は、借入の条件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、以下のとおり体制を整備しました。

- 1、お客様から借入の条件変更等のお申込みがあった場合は、もれなく記録し、お申込み案件の進捗管理を開始します。お申込みの受付においては、ご希望される借入の条件変更等の内容、お申込みに至る経緯、他行を含めたお借入れの状況等をお伺いします。
- 2、営業店の担当者は、各自が受け付けた借入の条件変更等のお申込み内容及び、その検討の進捗状況について、役職者をとおして金融円滑化責任者に報告します。
- 3、営業店の金融円滑化担当者は、借入の条件変更等の申込みが洩れなく記録され、案件進捗管理がおこなわれているかを点検します。
- 4、営業店の金融円滑化責任者は、案件検討の進捗状況を点検し、検討が長期化することによりお客様に迷惑がかからないよう、役職者ならびに担当者を指導します。
- 5、営業店の金融円滑化責任者は、定期的に、借入の条件変更等のお申込み、応諾、謝絶および検討の進捗状況を取りまとめ、金融円滑化管理統括部に報告します。
- 6、金融円滑化管理統括部は、各営業店からの報告を取りまとめ、定期的に、金融円滑化統括責任者をとおして理事会等に報告します。
- 7、理事会等は報告の内容を検証し、必要に応じて、体制の見直し等を含め、金融円滑化統括責任者をとおして金融円滑化統括部に指示する体制とします。

以上

借入の条件変更等の申込みの対応状況に係る苦情相談を適切に行うための体制の概要

奄美信用組合は、借入の条件変更等に係る苦情相談を適切におこなうため、以下のとおり体制を整備しました。

- 1、各営業店に配置した「金融円滑化担当者」が、借入の条件変更等に係るお客様からの苦情相談に対応いたします。また、本部においては、金融円滑化管理統括部に「金融円滑化に向けた苦情相談受付窓口」を新たに設置し、借入の条件変更等に係るお客様からの苦情相談に直接対応いたします。
- 2、各営業店の担当者・役職者は、お客様から借入の条件変更等に係る苦情相談を受け付けた場合、また本部の「金融円滑化に向けた苦情相談受付窓口」で借入の条件変更等に係るお客さまからの苦情相談を受け付けた場合は、その内容を記録し、「金融円滑化責任者」とおして、担当部署（総務部）に報告します。
- 3、お申し出があった苦情・相談については、その内容を記録・保存していきます。
- 4、担当部署（総務部）は、お客様からの苦情相談の状況について定期的に報告を受け、関連部署と協力して問題の解決に努めるとともに、各営業店の金融円滑化責任者を通じて営業店を指導・監督します。
- 5、金融円滑化管理統括部は、借入れ条件の変更等に係る苦情相談事案の分析、再発防止策の検討をおこない、苦情相談事案の状況とともに金融円滑化統括責任者をおして理事会等に報告します。
- 6、理事会等は、再発防止策等が十分であるかを検証し、必要に応じて、体制の見直し等を含め、金融円滑化統括責任者をおして金融円滑化管理統括部に指示する体制とします。

以上

借入の条件変更等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

奄美信用組合は、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おこなうために、以下の通り体制を整備しました。

- 1、中小企業者のお客様との強固なリレーションシップのもとで、財務内容の改善のみならず、経営全般のニーズ（事業面、外部環境の変化への対応等）に則した経営改善計画の策定・実践を支援していきます。また、継続的に、中小企業のお客様の経営改善計画の進捗状況を確認・検証し、経営改善計画の見直しを助言、支援するなど、当組合のコンサルティング機能を発揮し、きめ細かに対応致します。
- 2、企業再生支援機構、事業再生ADR解決事業者、中小企業再生支援協議会などの外部機関と連携し、様々な再生手法の中から最適な再生手法を活用し、中小企業のお客様の再生に取り組んでいきます。
- 3、事業改善・再生への支援をおこなうため金融円滑化管理統括部において、事業改善支援に関する営業店の指導、監督を強化するとともに、事業改善相談に対応するため職員の目利き能力の向上に努めます。
- 4、金融円滑化管理統括部は、組合内の事業改善・再生への支援活動状況を金融円滑化統括責任者をとおして理事会等に報告します。
- 5、理事会等は、金融円滑化管理統括部の事業改善・再生への支援活動状況を検証し、金融円滑化統括責任者をとおして必要に応じて指示を与える体制とします。

以上

1、金融円滑化法 第4条に基づく措置の実施状況（債務者が中小企業者である場合）

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

（金額単位：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 | 388 | 642 | 845 | 1,175 | 1,581 | 1,817 | 1,987 | 2,139 | 2,189 | 2,295 | 2,299 | 2,299 | 3,087 |
| うち、実行に係る貸付債権の額 | 318 | 562 | 762 | 970 | 1,238 | 1,353 | 1,488 | 1,496 | 1,698 | 1,777 | 1,808 | 1,808 | 2,592 |
| うち、謝絶に係る貸付債権の額 | 0 | 0 | 59 | 85 | 85 | 298 | 377 | 456 | 456 | 457 | 457 | 457 | 457 |
| うち、審査中の貸付債権の額 | 70 | 59 | 3 | 95 | 223 | 131 | 87 | 151 | 0 | 27 | 0 | 0 | 3 |
| うち、取下げに係る貸付債権の額 | 0 | 19 | 19 | 23 | 34 | 34 | 34 | 34 | 34 | 34 | 34 | 34 | 34 |
| 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うち実行に係る貸付債権の額 | 0 | 34 | 66 | 118 | 131 | 147 | 214 | 222 | 301 | 378 | 405 | 405 | 682 |
| 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うち謝絶に係る貸付債権の額 | 0 | 0 | 0 | 8 | 8 | 140 | 219 | 298 | 298 | 298 | 298 | 298 | 298 |

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

（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 | 5 | 17 | 27 | 44 | 60 | 67 | 71 | 74 | 76 | 83 | 85 | 86 | 98 |
| うち、実行に係る貸付債権の数 | 3 | 14 | 23 | 30 | 44 | 51 | 54 | 55 | 59 | 64 | 68 | 68 | 80 |
| うち、謝絶に係る貸付債権の数 | 0 | 0 | 2 | 6 | 6 | 10 | 11 | 12 | 12 | 13 | 13 | 13 | 13 |
| うち、審査中の貸付債権の数 | 2 | 2 | 1 | 6 | 6 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 0 | 1 | 1 |
| うち、取下げに係る貸付債権の数 | 0 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 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うち実行に係る貸付債権の数 | 0 | 3 | 4 | 6 | 9 | 11 | 13 | 14 | 15 | 18 | 20 | 20 | 25 |
| 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うち謝絶に係る貸付債権の数 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 4 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |

2、金融円滑化法 第5条に基づく措置の実施状況（債務者が住宅資金借入者である場合）

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

（金額単位：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 | 57 | 88 | 150 | 174 | 199 | 247 | 247 | 247 | 247 | 255 | 302 | 328 |
| うち、実行に係る貸付債権の額 | 0 | 43 | 71 | 121 | 124 | 137 | 158 | 182 | 182 | 182 | 189 | 220 | 249 |
| 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 |
| うち、審査中の貸付債権の額 | 0 | 14 | 12 | 23 | 20 | 12 | 24 | 0 | 0 | 0 | 0 | 16 | 0 |
| うち、取下げに係る貸付債権の額 | 0 | 0 | 5 | 5 | 28 | 49 | 65 | 65 | 65 | 65 | 65 | 65 | 78 |

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

（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 | 7 | 10 | 13 | 15 | 18 | 22 | 22 | 22 | 22 | 23 | 25 | 27 |
| うち、実行に係る貸付債権の数 | 0 | 4 | 8 | 11 | 12 | 14 | 16 | 17 | 17 | 17 | 18 | 19 | 21 |
| 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 |
| うち、審査中の貸付債権の数 | 0 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| うち、取下げに係る貸付債権の数 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 |