

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 府令第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. 金融円滑化取組方針

静岡県労働金庫は勤労者のための金融機関として、勤労者福祉の向上のために金融円滑化に努めてまいりました。2008年に勤労者を取り巻く労働経済情勢が急激に悪化したことに対しては、理事会にて緊急課題として勤労者生活支援融資制度を拡充するとともに、くらし応援活動の実践を通じて勤労者のための金融円滑化を促進してまいりました。特に、勤労者の賃金・一時金が減少して返済が難しくなる事態に対応し、住宅資金借入者の返済計画見直し相談の取組みを積極的に行っております。

「金融円滑化法」は2013年3月31日に終了となりましたが、当金庫の金融円滑化に向けた取組方針に変更はございません。お客様のご返済方法に係わるご相談などに対し、これからも真摯に対応してまいります。

具体的には、融資のご利用者から返済計画の見直しにかかる相談があった場合には、きめ細かく協議を行い対応します。住宅資金借入者からの住宅資金の債務の弁済に係る負担の軽減に関する申込みに対しては、財産および収入の状況のみならず家計全体に目配りを行い、支出面の改善も勘案しつつ、貸付条件の変更等を含め負担の軽減をはかります。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対しては、事業についての改善または再生の可能性その他の状況を確認し、負担を軽減するために必要な措置を取るよう努めます。

また、貸付条件の変更等について、他の金融機関、住宅金融支援機構、信用保証機関等が関係している場合には、独占禁止法や個人情報保護法に配慮しつつ、当該機関と緊密な連携を図って対応いたします。

なお、中小企業者対応については、当金庫では、対象となるご利用者が少ないことから、ご利用者からの申し出を待たず、ご利用者に直接面談して取組の方針等を説明いたします。

2. 静岡県労働金庫の取組体制について（別紙）

（1）体制および責任者等

- ア、理事会が方針策定、関連規程の制定や改定、ならびに、これらの周知徹底をおこないます。
- イ、常務会は、取扱状況、進捗管理、内容の検証・評価等、プロセスの有効性について検証を行うと共に、理事会への報告・提案、関連要領・マニュアルの有効性について検証します。
- ウ、融資部門を担当する理事を金融円滑化統括責任者とします。
- エ、融資統括部長を金融円滑化管理責任者に、営業企画部長をお客様説明管理責任者とします。
- オ、営業店の支店長を営業店管理責任者とし、融資係長（係長が配置されていない店舗は次長）を営業店取扱責任者とします。

（2）静岡県労働金庫の相談・受付体制

ア、通常の窓口

- ① 営業店およびローンセンター窓口では、融資担当者を中心にご利用者からの相談・お申込みに真摯に対応致します。
- ② お客様サービスセンター（電話相談）では、ご利用者の要望をお伺いし、取引店にその情報を提供し、適切に引継ぎます。
- ③ 渉外担当者は、職場訪問等において、ご利用者から要望があった場合は、相談・お申込みに対応致します。
- ④ 会員と連携し、家計見直し相談会等を開催し、ご利用者の相談・お申込みに対応致します。

イ、土曜・日曜相談・平日時間延長相談

① 土曜相談

土曜日の9時から12時と13時から16時に富士、静岡中央、浜松中央ローンセンターにおいて相談・お申込みに対応致します。（事前予約）

② 日曜相談

日曜日の9時から12時と13時から16時にローンセンターにおいて相談・お申込みに対応致します。（事前予約）

③ 平日時間延長相談

毎週水曜日、全営業店において、17時から19時まで相談・お申込みに対応致します。

第2 府令第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

ご利用者の相談1案件ごとに「貸付条件変更等相談シート」に経過や内容を記録すると共に「貸付条件変更等進捗管理表」に内容を登録します。また、謝絶および取下げの場合には、その理由を可能な限り具体的に記録します。「貸付条件変更等相談シート」については、5年間保存します。

営業店は、「貸付条件変更等相談シート」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「貸付条件変更等進捗管理表」に記載し、融資統括部審査課へ月次で報告します。また、お客様サービスセンターは、苦情受付記録を営業企画部へ月次で報告します。

これらの報告については、融資統括部・営業企画部で取りまとめの後、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の検証をしたうえで、金融円滑化統括責任者に報告すると共に、方針、規程、態勢の改善策を検討し、常務会に提案します。

第3 府令第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

お客様サービスセンター等、お客様相談窓口へ貸付条件の変更等にかかる苦情相談を受けるために、担当責任者および担当者を配置し、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相談と同様に受付記録システム（CTIシステム）に登録します。

お客様サービスセンター苦情相談窓口	
電話番号	0120-609-123
受付時間	9時から18時（但し、当金庫の休業日を除く）

第4 府令第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、対象となるご利用者が少ないことから、ご利用者からの申し出を待たず、ご利用者に直接面談して取組の方針等を説明いたします。

また、貸付条件を変更した場合は、当該ご利用者について、管轄営業店と本部融資管理部門が連携して対応し、経営状況を継続的に把握して、定期的に相談を行い、事業についての改善又は再生のための支援を行います。

第5 法第4条に基づく措置の実施状況（別表1及び別表2）

第6 法第5条に基づく措置の実施状況（別表3及び別表4）

以上
本件について、ご不明な点等ございましたら、当金庫の各営業店のほか、次のお問合せ窓口までお申し出ください。

静岡県労働金庫融資統括部	
電話番号	054-205-7743
受付時間	9時から17時（ただし、当金庫の休業日を除く）

(別紙)

静岡県労働金庫「金融円滑化」取組体制

