

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 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) 取組みの方針

東北労働金庫は、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「生活応援運動」を拡充し、常務会を中心に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。

このたびの「金融円滑化法」の内容は、住宅資金借入者に対して労働金庫が率先して取り組んできたことであり、「金融円滑化法」施行を契機に、金庫としての取組み態勢を再整理し、常務会主導のもと、金融円滑化管理方針を定め、適切に対応いたします。

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、中小企業者からの事業資金に関する債務の返済に係る負担の軽減に関する申込みや住宅資金借入者からの住宅資金に関する債務の返済に係る負担の軽減に関する申込みに対しては、当該中小企業者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や当該住宅資金借入者の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、できる限り債務の返済に係る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みの方針等を説明いたします。

(2) 取組体制（別紙参照）

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行います。

イ. 常務会が計画、進捗管理、検証・評価、改善を主導し、理事会への報告と提案、

関連要領・マニュアルの制定や改定を行います。

ウ．融資部担当常務理事を担当役員とします。

エ．総合企画部長を管理責任者とします。

オ．本部関係部長、各営業店長を管理担当者とします。

カ．融資部長を苦情相談担当責任者とします。

②相談・受付体制

ア．通常の窓口

i) 営業店窓口では、融資担当を中心にご利用者からの相談・お申込みに真摯に対応いたします。

ii) 本部窓口の融資部（電話相談）では、ご利用者からの相談を受け付けた場合は、ご利用者の要望をお伺いし、取引店にその情報を提供して、適切に引き継ぎます。

iii) 渉外担当者はご利用者の要望があった場合、職場やご自宅に訪問し、相談・お申込みに対応いたします。

iv) 会員と連携し、返済計画見直し相談会を開催し、ご利用者の相談・お申込みに対応いたします。

イ．休日相談・平日時間延長相談

i) 休日相談

別紙の内容で、相談・お申込に対応いたします。

ii) 平日時間延長相談

平日午後3時から午後7時までは、事前のご予約によるご相談・お申込を全営業店で対応いたします。（ご予約は、前営業日の午後3時までにお問い合わせいたします）

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

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し、5年間保存します。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、5年間保存します。

各営業店は、「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）を融資部へ月次で報告します。また、各部署は金融円滑化に係る苦情受付記録を融資部に発生の都度速やかに報告します。

これらの報告については、融資部で取りまとめの後、状況を的確に分析し、金融円滑化管理統括部等に報告します。

金融円滑化管理統括部は、その報告内容や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、方針、規程、態勢の改善策を金融円滑化関係部門会議などで検討し、常務会に提案します。

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

- ①苦情相談窓口において、下記電話番号にて貸付条件の変更等にかかる苦情相談を受付け、苦情相談担当責任者および苦情相談担当者が苦情相談に適切に対応する。
- ②営業店において、窓口、電話等で貸付条件の変更等にかかる苦情相談を受付けた場合は、金融円滑化管理担当者が苦情相談に適切に対応する。また、営業店は、速やかに苦情相談の内容を苦情相談担当責任者に報告する。
- ③苦情相談担当責任者は、営業店および苦情相談窓口で受付した苦情相談について必要な対応を指示し、金融円滑化管理責任者にその内容等を報告する。
- ④金融円滑化管理責任者は、苦情相談について報告を受けた内容を速やかに金融円滑化担当役員に報告し、常務会および理事会に報告する。また、報告内容について、関係部門会議等で金融円滑化管理の実効性の検証・評価を行い、必要により改善策を常務会に提案する。

※別紙 東北労働金庫「金融円滑化法」取組体制を参照

変更等の相談と同様に受付記録を作成し、5年間保存します。

貸付条件変更等にかかる苦情相談窓口	
電話番号	0120-113-962（専用電話）
受付時間	:月曜日～金曜日 9:00～17:00 (ただし、当金庫の休日を除く)

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

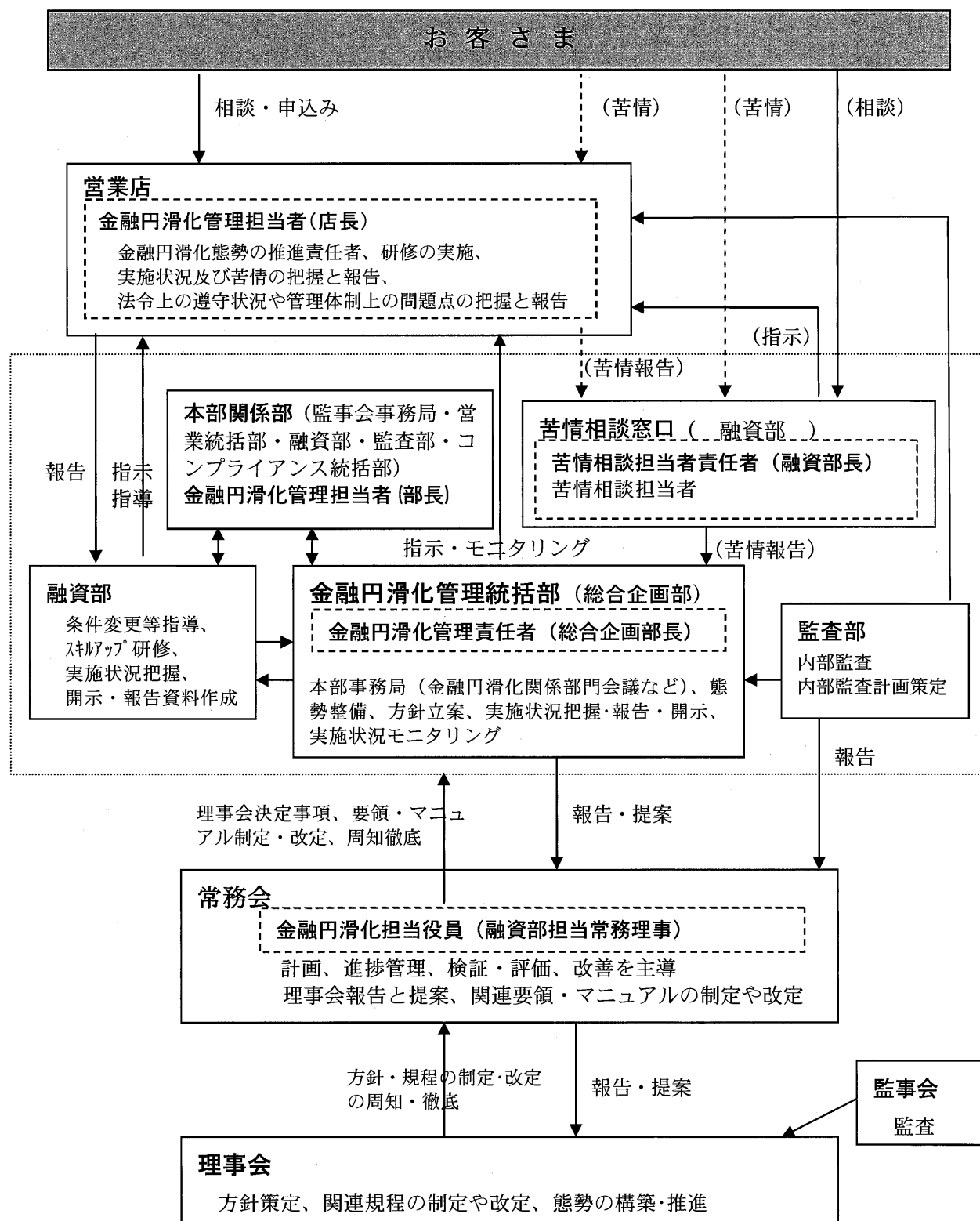
当金庫では、ご利用者の融資の貸付条件を変更した場合は、当該ご利用者について管轄営業店と本部融資管理部門が連携して対応し、経営状況を継続的に把握して、定期的に相談を行い、事業についての改善又は再生のための支援を行います。

以上

本件について、ご不明な点等がございましたら、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。

東北労働金庫 融資部 電話番号 0120-113-962（専用電話） 受付時間 :月曜日～金曜日 9:00～17:00 (ただし、当金庫の休日を除く)
--

東北労働金庫「金融円滑化法」取組体制



別 紙

■ 平日時間延長相談(予約相談サービス)

平日午後3時から午後7時までは、事前のご予約によるご相談を全営業店で承ります。
 ※ご相談を希望される日の前営業日午後3時までに、お電話にてご予約ください。
 ※東日本大震災の影響等により、営業店によってはご相談を承れない場合があります。

■ 土曜日相談

次の店舗で、毎週土曜日または第3土曜日の午前9時から午後4時までの時間でご相談を承ります。
 ※8月の土曜特別相談会はローンセンター併設店のみの開催となります。
 ※2011年12月31日(土)は除きます。

【青森】

毎週土曜日開催	毎月第3土曜日開催
ローンセンター青森	
八戸支店(ローンセンター八戸)	
弘前支店(ローンセンター弘前)	

【秋田】

毎週土曜日開催	毎月第3土曜日開催
秋田支店(ローンセンター秋田)	大館支店
本荘支店	能代支店
	大曲支店
	横手支店
	湯沢支店

【岩手】

毎週土曜日開催	毎月第3土曜日開催
盛岡支店(ローンセンター盛岡)	
北上支店(ローンセンター北上)	
水沢支店(ローンセンター水沢)	

【山形】

毎週土曜日開催	毎月第3土曜日開催
山形支店(ローンセンター山形)	酒田支店
米沢支店	新庄支店
鶴岡支店	長井支店
	寒河江支店
	村山支店
	南陽支店
	天童支店

【宮城】

毎週土曜日開催	毎月第3土曜日開催
本店営業部(ローンセンター仙台)	古川支店
ローンセンター泉	大河原支店
	長町支店
	仙台東支店
	仙台北支店
	迫支店
	岩沼支店

※ローンセンター泉は午前10時～午後1時、午後2時～午後5時まで

【福島】

毎週土曜日開催	毎月第3土曜日開催
福島支店	若松支店
平支店(ローンセンター平)	白河支店
郡山支店	

注: 上記は2011年4月1日からの相談体制です。なお、相談体制は都合により変更する場合があります。

第5 法第4条に基づく措置の実施状況（別表1から別表4まで）

（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
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	341	341	341	341	341
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	0	341	341	341	341	341
うち、実行に係る貸付債権の額	0	341	341	341	341	341
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	0	0	0	0
うち、謝絶に係る貸付債権の額	0	0	0	0	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	0	0	0	0
うち、審査中の貸付債権の額	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
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	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
うち、謝絶に係る貸付債権の額	0	0	0	0	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	0	0	0	0
うち、審査中の貸付債権の額	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

(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
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	1	1	1	1	1
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	0	1	1	1	1	1
うち、実行に係る貸付債権の数	0	1	1	1	1	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	0	0	0	0
うち、謝絶に係る貸付債権の数	0	0	0	0	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	0	0	0	0
うち、審査中の貸付債権の数	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
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	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
うち、謝絶に係る貸付債権の数	0	0	0	0	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	0	0	0	0
うち、審査中の貸付債権の数	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

(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	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
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	341	341	341	341	341
うち、実行に係る貸付債権の額	0	341	341	341	341	341
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	0	0	0	0
うち、謝絶に係る貸付債権の額	0	0	0	0	0	0
うち、他の金融機関により法の施 行日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	0	0	0	0
うち、審査中の貸付債権の額	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

(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	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
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	1	1	1	1	1
うち、実行に係る貸付債権の数	0	1	1	1	1	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	0	0	0	0
うち、謝絶に係る貸付債権の数	0	0	0	0	0	0
うち、他の金融機関により法の施行日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	0	0	0	0
うち、審査中の貸付債権の数	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

第6 法第5条に基づく措置の実施状況（別表5及び別表6）

（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	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
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額	636	2,197	3,742	5,063	6,202	15,648
うち、実行に係る貸付債権の額	99	1,012	2,128	3,188	3,908	9,129
うち、謝絶に係る貸付債権の額	95	371	688	975	1,265	1,393
うち、審査中の貸付債権の額	417	637	690	537	558	4,446
うち、取下げに係る貸付債権の額	24	175	234	361	471	678

（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	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
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数	44	151	260	350	431	1,102
うち、実行に係る貸付債権の数	7	70	151	224	276	641
うち、謝絶に係る貸付債権の数	5	23	45	60	81	91
うち、審査中の貸付債権の数	29	44	46	38	39	323
うち、取下げに係る貸付債権の数	3	14	18	28	35	47