

2019年5月15日

豊川信用金庫

中小企業者等に対する地域金融円滑化を図るための取組方針・体制の概要、対応状況についての開示 (2019年3月末現在)

中小企業者等に対する地域金融の円滑化を図るための当金庫の取組方針・体制の概要、対応状況について開示いたします。

「金融円滑化対応」については、当金庫の重要課題と位置づけ、適切な対応を行っています。

平成21年12月の「金融円滑化法」施行以降、貸付条件変更の申込者に対しましては誠心誠意真摯な対応に心がけています。貸付条件の変更を行った中小企業者全先について、経営改善支援先として再生支援に取り組んでいます。

上記の「金融円滑化法」は平成25年3月に期限が到来しましたが、同法の期限到来後も当金庫における金融円滑化に対する方針や態勢に変わりはなく、お客さまから貸出条件の変更を求められた場合には、その要請を真摯に受け止め、貸出条件の変更等きめ細かな対応を行っています。お客さまの抱えている問題を十分に把握・分析したうえで、コンサルティング機能を最大限に発揮し「地域金融の円滑化」に全力で取り組んでいます。

「資金繰りの安定」「ご返済方法の見直し」など、各営業店窓口へお気軽にご相談ください。

【開示事項】

- ① 地域金融円滑化のための基本方針
- ② 貸付条件の変更等を円滑に行うための体制の概要
- ③ 苦情等に適切に対処するための体制の概要
- ④ お客さまの経営改善・再生支援を適切に行うための体制の概要
- ⑤ 貸付条件の変更等の対応状況（2019年3月末までの件数）

① 地域金融円滑化のための基本方針

豊川信用金庫は、地域の中小企業および個人のお客さま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さま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、お客さまの抱えている問題や経営課題を十分に把握・分析したうえで、その解決方法を提案し、お客さまとともに課題解決に向けて真摯に取り組み、円滑な資金供給に努めます。

また、「経営者保証に関するガイドライン」にもとづき、法人個人の一体性の解消が図られている、あるいは解消を図ろうとしているお客さまから融資の申込があった場合には、お客さまの経営状況、資金使途、回収の可能性等を総合的に判断するなかで経営者保証を求めない可能性の検討等の対応に努めます。

2. 地域金融円滑化の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。

- ・ 態勢整備を図るために理事会において金融円滑化管理規程（金融円滑化管理マニュアル）を策定し、金融円滑化管理責任者を選任しています。
- ・ お客さまへのきめ細やかな経営改善支援を行うため、本部に営業統括部経営サポート課を設置しています。
- ・ 課題解決に向けて有効なコンサルティング機能を発揮するため、定期的にモニタリングや経営相談を行っています。
- ・ お客さまの事業価値を見極める能力を向上させるための研修を行っています。
- ・ 「金融円滑化休日相談窓口」にて、休日の相談・受付を行っています。
- ・ 苦情・相談窓口を各営業店・本部に設けています。
- ・ 地域金融円滑化についての対応状況を定期的に開示します。

3. 他の金融機関、外部専門家、外部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、お客さま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。

当金庫は、コンサルティング機能を有効的に発揮させるため、他の金融機関、外部専門家、外部機関等と緊密に連携・協力しながら、お客さまにとって最適な課題解決方法を提案するとともに、その実行に積極的に関わり協力してまいります。

② 貸付条件の変更等を円滑に行うための体制の概要

1. 本部の体制

(1) 金融円滑化管理責任者

金融円滑化管理責任者は、主管部署担当代表理事としています。

金融円滑化管理責任者は、金融円滑化管理にかかるお客さまへの適切な対応等の統括管理を行い適切な対応を徹底するための態勢を整備します。

また、金融円滑化管理責任者は、金融円滑化管理にかかるお客さまへの適切な対応が行われているかをチェック確認して、その状況については、必要に応じて理事会・常務会等に報告いたします。

(2) 理事会

金融円滑化管理にかかる最終意思決定機関を理事会としています。

理事会は、金融円滑化管理規程の周知徹底を図るとともに、必要に応じて見直しを図り、金融円滑化管理規程に基づく金融円滑化管理を行うため、金融円滑化管理体制を整備するとともに必要に応じて管理体制の改善を図ります。

(3) 主管部署・関連部署等

主管部署を融資部とし、営業統括部・地域貢献部・経営企画部・総合監査部・人事部を関連部署としています。

主管部署におきましては、営業店および相談窓口において受付けた条件変更等のお申込みに関し受付状況、進捗状況を確認し、営業店への指導を行っています。

(4) 監査の実施

総合監査部は、金融円滑化管理が適切に行われているかについて監査を実施するとともにその状況については、必要に応じて理事会、常務会等に報告します。

2. 営業店の体制

営業店におきましては、支店長を責任者としています。

お客さまから貸付条件の変更等の申込みに関する相談を受けた場合には、真摯に対応します。

また、お客さまから口頭で貸付条件の変更等の申込みがあった場合も含め、お申込みの内容を記録し、5年間保存しています。

3. 報告

主管部署は、随時状況把握を行い、常務会に状況報告を行っています。

常務会は、報告に基づき、適宜指導を行っています。

③ 苦情等に適切に対処するための体制の概要

金融円滑化相談苦情窓口の設置

【営業店窓口】

お客さまからの相談・苦情にお答えするため、全店に金融円滑化における相談苦情の窓口を設置しています。

【本部窓口】

営業店の対応等への苦情や条件変更等のご相談窓口として、本部に「金融円滑化に関する苦情相談窓口」を設置しています。

「金融円滑化に関する苦情相談窓口」

電話番号 0120-89-2471（フリーダイヤル）

【休日相談窓口】

平日、ご来店等が難しいお客さまのために、休日相談窓口を設置しています。

本店営業部 休日相談プラザ（原則土曜日・日曜日開催）

豊川市末広通3丁目34番地1

*開催時間は、午前10時より午後5時までとなっています。

④ お客様の経営改善・再生支援を適切に行うための体制の概要

改善又は再生のための支援体制

当金庫は、「改善又は再生のための支援」を最重要項目と位置づけており、条件変更等を行ったお客様を「営業店による経営改善支援先」（お客様への支援活動強化の一環とし継続して活動しているもの）とし、改善又は再生のお手伝いをしています。

条件変更等を行ったお客様には、営業店において定期的な業況・計画の進捗状況等の把握を行い、本部や他の金融機関、外部専門家、外部機関等との連携・協力により、「再生のための支援」を行っています。

【営業店の役割】

営業店は、条件変更等を行ったお客様について、定期的に事後のモニタリングを行い、お客様の抱えている経営課題を把握するとともに、これを解決するための最適なソリューション（方策）を提案し、経営改善計画の策定支援や進捗管理など、コンサルティング機能を発揮した経営改善活動を行っています。

【本部の役割】

条件変更等を行ったお客様の営業店における中間フォローの検証・指導を行っています。また必要に応じ他の金融機関、外部専門家、外部機関等と連携・協力するなど、営業店が行う上記の経営改善活動に対する支援を行っています。

⑤貸付条件の変更等の対応状況

貸付条件の変更等の申込を受けた債権の数（平成26年6月～）

（単位：件）

〔債務者が中小企業者である場合〕	平成26年 6月末	平成26年 9月末	平成26年 12月末	平成27年 3月末	平成27年 6月末	平成27年 9月末	平成27年 12月末	平成28年 3月末	平成28年 6月末	平成28年 9月末	平成28年 12月末	平成29年 3月末	平成29年 6月末	平成29年 9月末	平成29年 12月末	平成30年 3月末	平成31年 3月末
貸付条件の変更等の申込を受けた貸付債権の数	6,843	7,210	7,574	7,864	8,241	8,574	8,913	9,228	9,595	9,913	10,215	10,505	10,827	11,095	11,383	11,651	12,820
うち、実行に係る貸付債権の数	6,659	7,044	7,391	7,703	8,038	8,378	8,723	9,038	9,396	9,716	10,014	10,313	10,605	10,887	11,167	11,428	12,571
うち、謝絶に係る貸付債権の数	54	54	54	54	54	54	55	55	55	55	56	58	62	62	70	72	85
うち、審査中に係る貸付債権の数	41	22	34	11	53	46	37	35	42	40	41	29	54	39	39	43	44
うち、取下げに係る貸付債権の数	89	90	95	96	96	96	98	100	102	102	104	105	106	107	107	108	120

（単位：件）

〔債務者が住宅資金借入者である場合〕	平成26年 6月末	平成26年 9月末	平成26年 12月末	平成27年 3月末	平成27年 6月末	平成27年 9月末	平成27年 12月末	平成28年 3月末	平成28年 6月末	平成28年 9月末	平成28年 12月末	平成29年 3月末	平成29年 6月末	平成29年 9月末	平成29年 12月末	平成30年 3月末	平成31年 3月末
貸付条件の変更等の申込を受けた貸付債権の数	312	319	330	335	347	354	363	368	373	382	387	392	400	404	414	418	439
うち、実行に係る貸付債権の数	260	268	280	285	291	297	305	313	319	326	333	335	346	350	357	359	379
うち、謝絶に係る貸付債権の数	14	14	14	14	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	19
うち、審査中に係る貸付債権の数	2	1	0	0	3	3	4	1	0	2	0	3	0	0	1	3	2
うち、取下げに係る貸付債権の数	36	36	36	36	36	37	37	37	37	37	37	37	37	37	39	39	39

【注1】各欄の集計は、貸付条件の変更等の申込を受けた日を基準に、債権毎に行っています。

【注2】各欄には、平成21年12月4日からの累計件数を表示しています。