

金融円滑化に対する当金庫の取組状況について

東京信用金庫

当金庫では、「金融円滑化管理方針」を定め、地域経済の活性化と地域における金融の円滑化に努めております。

金融円滑化管理方針

第1条（目的）

当金庫は、地域の健全な事業を営む事業者及び個人に対して必要な資金を円滑に供給していくこと、並びに地域の事業者の経営相談・経営指導及び経営改善に関するきめ細かな支援に取り組むことは、最も重要な役割の一つであると認識し、適切なリスク管理体制の下、金融仲介機能を積極的に発揮していくことを目的に、本方針を定めております。

第2条（定義）

本方針において、「金融円滑化」とは、以下の①から⑤をいい、「金融円滑化管理」とは、適切なリスク管理の下、金融仲介機能を積極的に発揮する観点から、これらを達成するために必要となる管理をいいます。

- ① 顧客の経営実態等を踏まえて、適切に新規融資や貸付条件の変更等を行うことの確保
- ② 顧客の経営実態等を踏まえて、経営相談・経営指導及び経営改善に関する支援を行うことの確保
- ③ 与信取引（貸付契約及びこれに伴う担保・保証契約）に関し、顧客に対する説明を適切かつ十分に行うことの確保
- ④ 顧客からの与信取引に係る問い合わせ、相談、要望及び苦情への対応を適切に実施することの確保

- ⑤ その他与信取引に関して、地域密着型金融を推進するために必要であると判断した事項が適切になされることの確保

第3条（管理体制）

金融円滑化管理に関する方針を定めた本方針を理事会において定め、金融円滑化管理の実効性を確保するため、理事会において「金融円滑化管理責任者」を選任するほか、理事会、常勤役員会及び金融円滑化管理責任者の役割を定めた「金融円滑化管理規程」を策定いたします。

第4条（体制整備）

- ① 金融円滑化の観点から新規融資や貸付条件の変更等の申込み等に対する適切な審査が行われることを確保するため、定期的または必要に応じて随時、融資審査基準及び与信管理方法の見直しを行います。
- ② 金融円滑化の観点から新規融資や貸付条件の変更等の申込み等に対する顧客説明及び顧客サポートの適切性・十分性を確保するため、金融円滑化管理責任者、顧客説明管理責任者及び顧客サポート等管理責任者は連携して顧客保護を図るための取組みを行います。
- ③ 顧客の経営相談・経営指導及び経営改善に向けた取組みに関するきめ細かな支援を、本部の融資部事業支援課が行います。
- ④ 顧客の事業価値を適切に見極めるための能力（以下、「目利き能力」という。）の向上のため、人事部は役職員に対し、目利き能力向上のための研修等を実施いたします。
- ⑤ 債務者からの貸付条件の変更等の求めについて、他業態も含め関係する他の金融機関等（政府系金融機関等、信用保証協会等及び中小企業活性化協議会を含む。）がある場合には、当該他の金融機関と緊密な連携を図ります。
- ⑥ 債務者の事業の再生又は地域経済の活性化に資する事業活動を支援するに当たって、地域経済活性化支援機構と緊密な連携を図ります。

ご融資条件の変更等の申込みに対する体制を、「金融円滑化管理規程」第3条にて明確に定めております。

- (1) 金融円滑化管理態勢を整備・確立するための金融円滑化管理全般を統括する部門を融資部事業支援室とし、事業支援室長を金融円滑化管理責任者、事業支援課長を管理担当者とする体制をとっております。
また、営業店においては、営業店長を金融円滑化相談責任者とし、融資課長を窓口管理担当者とする体制をとっております。
- (2) 金融円滑化管理責任者等は、与信取引(問題債権の管理・回収等に関するものを含む)に関する規程、基準その他事務の取扱いに関する取決め等(以下、「与信取引関連規程等」という。)が、「経営者保証に関するガイドライン」に基づく対応を適切に実施することを確保するために適切な内容となっているかを検証し、必要に応じて関連する各部門と連携して適切な措置を講じる。
- (3) 金融円滑化管理責任者等は、関係業務部門及び営業店等に対し、債務者及び保証人からの保証契約に関する相談等に対して同ガイドラインに基づき適切に対応するための具体的方策を指示する。
- (4) 金融円滑化管理責任者等は、「中小企業の事業再生等に関するガイドライン」に基づく対応を行うため、必要に応じて関連する各部門と連携して適切な措置を講じる。
- (5) 金融円滑化管理責任者等は、関係業務部門及び営業店等に対し、中小企業者から「中小企業の事業再生等のための私的整理手続」に基づいた私的整理の申出等があった場合に、適切に対応するための具体的な方策を指示する。
- (6) 金融円滑化管理責任者等は、関係業務部門及び営業店等に対し、金融円滑化の適切な実施を確保するための具体的な方策を指示し、これらの部門等における金融円滑化が適切に行われるよう管理しております。
- (7) 金融円滑化管理責任者等は、関係業務部門及び営業店等において適切な金融円滑化の実施を確保するため、定期的にまたは必要に応じて随時、金融円滑化関連情報を収集し、当該情報を適切に管理しております。
- (8) 金融円滑化管理責任者等は、金融円滑化管理を適切に実施できるよう、金融円滑化関連情報の分析結果をもとに、必要に応じて随時、関係業務部門及び営業店等に対して指導・監督等を行います。

ご融資条件の変更等の申込みに対する苦情相談を適切に行うための体制を、「中小企業者等に対する金融の円滑化対応事務マニュアル」に明確に定めております。

(1) 苦情相談専用窓口の設置

- ① 専用フリーダイヤルを設置し、相談内容が当金庫お取引先からの具体的な貸付条件の変更等に関する問合せ・相談・苦情等の場合は「貸出条件変更等の相談本部受付シート」により、問合せ・相談・苦情等の内容を確認のうえ、迅速な対応を行う体制をとっております。

フリーダイヤル 0120-505-455

- ② 相談内容が当金庫お客様からの具体的な貸付条件の変更等に関する苦情等の場合は、「苦情相談等対応要領」に定める LAN/WAN 上の所定様式に報告させ、当金庫全体で問題を共有し、改善に努めております。

中小企業者の状況をきめ細かく把握し、事業についての改善又は再生のための支援を行うための体制を、「中小企業者等に対する金融の円滑化対応事務マニュアル」にて明確に定めております。

- (1) 営業店において、貸付けの条件の変更等を行ったお客様の経営状況に関する期中管理を行っておりますが、管理に当たっては、いたずらに資料を督促するなどしてお客様に過度の負担をかけることのないよう配慮しております。
- (2) お客様が、経営再建計画の策定に時間を要したり、策定できないケースの場合、お客様から要請があれば、お客様と協議し、策定のお手伝いをいたします。
- (3) 経営改善努力を行っているお客様に対して継続的なモニタリングを、また、経営再建計画を策定した場合には、その計画の進捗状況を適切に管理するとともに、お客様に対する経営相談・経営指導及び債務者の経営改善に向けた取組みの支援・助言を継続的に行ってまいります。