

平成24年11月12日

豊橋信用金庫

## 「金融円滑化に関する取組み概要」の公表について

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項の規定に基づき、同法第4条から第6条までの規定に基づいてとった措置の概要に関する事項についてお知らせします。

今後も、当金庫は金融機関としての信頼の維持に努めるとともに、業務の健全性及び適切性を確保するため、金融円滑化の重要性を十分認識し、取り組んでまいります。

### 記

- 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
- 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
- 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
- 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
- 第5 法第4条に基づく措置の実施状況
- 第6 法第5条に基づく措置の実施状況

詳細は別添のとおり。

以 上

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

## 地域金融円滑化のための基本方針

豊橋信用金庫は、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。

当金庫は、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を十分に把握したうえで、その解決に向けて真摯に取り組みます。

### 2. 金融円滑化措置の円滑な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。

- ① 態勢整備を図るために理事会等において決議した事項  
金融円滑化管理方針、金融円滑化管理規程を策定いたしました。(平成22年1月26日)
- ② 体制の整備について  
金融円滑化管理統括責任者を理事長とし、本部の担当部長を金融円滑化管理責任者とする金融円滑化の体制を整備いたしました。(平成22年1月26日)
- ③ ご相談・苦情窓口の設置について  
お客さまからのお問い合わせ、ご相談および苦情等へ対応するため、全営業店に相談窓口を設置いたしました。(平成21年12月28日)  
本部へのご相談・苦情窓口として、専用のフリーダイヤルを設置いたしました。(平成22年1月8日)

### 3. 他の金融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。

※なお、お客さまからの貸付条件の変更等に関する苦情相談は、次の相談窓口をご利用ください。

豊橋信用金庫 業務部 フリーダイヤル 0120-160-321 (直通)

## 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

### 1. 本部の体制

#### (1) 金融円滑化管理統括責任者

理事長を金融円滑化管理統括責任者と定めております。金融円滑化管理統括責任者は、金融円滑化管理責任者等からの報告を踏まえ、金融円滑化管理方針に基づく金融円滑化管理を行うため、金融円滑化管理態勢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。

#### (2) 金融円滑化関係業務部門及び金融円滑化管理責任者

金融円滑化の関係業務部門としての担当部署は、金融円滑化管理部門（総括・事務局）を総合企画部、融資審査及び顧客説明部門を融資一部、経営支援部門（経営相談・指導・改善）を融資二部及び事業支援部、苦情相談部門を業務部、人事部門（研修等）を人事部、内部監査部門を監査部とし、本部の担当部長を金融円滑化管理責任者とする金融円滑化の体制を整備しております。

### 2. 営業店の体制

#### (1) 金融円滑化責任者

営業店における金融円滑化管理の責任を担う金融円滑化責任者は、営業店長と定めております。

#### (2) 金融円滑化担当者

営業店における金融円滑化管理の実務を担う金融円滑化担当者は、融資担当役席と定めております。

### 3. 記録の保存及び報告

#### (1) 記録の保存

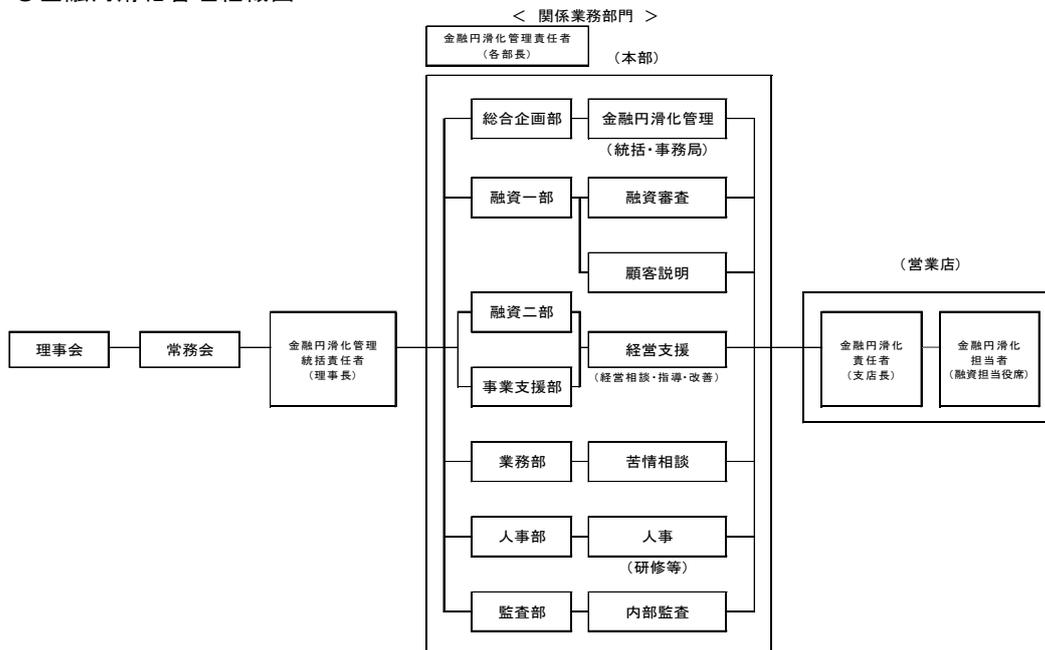
お客さまからの返済条件の変更等のお申込みにつきましては、営業店が詳細にわたって記録し、進捗状況の管理を行っております。また、記録のための作成書類は営業店にて5年間保存いたします。

#### (2) 実施状況の報告

お客さまからの返済条件の変更等のお申込状況や進捗状況等は、融資審査及び顧客説明部門を担当する融資一部が取りまとめて定期的に金融円滑化管理部門（総合企画部）に報告しております。総合企画部は、融資一部のほか、関係業務部門から定期的に金融円滑化に関する実施状況の報告を受け、取りまとめて金融円滑化管理統括責任者及び常務会に報告しております。

## 4. 金融円滑化に関する組織図

### ○金融円滑化管理組織図



### 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

#### 1. 金融円滑化相談窓口の設置

中小企業や個人事業主のお客さまからの「資金繰り」及び「ご返済条件の見直し」や住宅ローンをご利用するお客さまからの「ご返済条件の見直し」などのご相談にお応えするため、全店に相談窓口を設置いたしております。

平日にご来店が難しいお客さまにつきましても、休日のご相談窓口として「お客様相談所」で承っております。

##### (1) 平日のご相談窓口

	対象店舗	受付時間
ご相談窓口	全店 32 カ店	平日：9：00～15：00

##### (2) 休日のご相談窓口

場所	住所	営業時間
お客様相談所	豊橋市駅前大通一丁目 6 番地 TEL：0532-52-0175	平日：9：00～17：30 土・日・祝：9：00～17：00 休業日：水曜日

## 2. 本部の苦情相談窓口の設置

営業店等の対応への苦情や条件変更等のご相談については、本部に「苦情相談窓口のフリーダイヤル」及び「苦情相談窓口メールアドレス」を設置いたしております。

### (1) フリーダイヤルの設置

苦情相談窓口	0120-160-321	平日：9：00～17：30
--------	--------------	---------------

### (2) メールアドレスの設置

苦情相談窓口	enkatsuka@toyo-shin.co.jp
--------	---------------------------

## 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

### 1. 経営改善支援の体制

- (1) 金融円滑化に関する経営改善支援につきましては、経営支援部門の融資二部が、専門的アドバイスにより行い、お客さまの経営改善及び事業再生について、お手伝いしております。
- (2) 経営改善支援先につきましては、貸付条件変更先で経営改善計画の必要なお客さまのほか、経営改善計画について作成支援の申出があるお客さまや経営改善計画の作成支援が必要と営業店で判断したお客さまとしており、営業店と融資二部が一体となって、経営改善計画の作成支援ならびに進捗状況をモニタリングのうえ、お客さまの経営改善支援に役立たせています。

### 2. 経営相談及び経営指導の体制

- (1) 金融円滑化に関する経営相談及び経営指導につきましては、経営支援部門の融資二部または事業支援部が専門的アドバイスにより行い、経営目標の実現や経営課題の解決について、お手伝いしております。
- (2) 相談内容につきましては、経営計画、財務分析、資金繰り、経営戦略、新規開業、事業承継、公的助成、その他経営全般に関する相談を承っております。

指導内容につきましては、経営計画実行、財務内容改善、資金繰り改善、事業遂行、その他経営全般に関する助言を行っております。

第5 法第4条に基づく措置の実施状況

(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〕

金融機関名	豊橋信用金庫
金融機関コード	1551
業態	信用金庫
地域	東海

(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
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額	5,375	17,460	30,229	41,007	52,982	65,349	79,133	89,186	100,362	111,152	124,751	134,075
うち、実行に係る貸付債権の額	3,944	15,793	29,438	40,520	51,772	63,270	78,344	88,276	99,457	109,250	123,589	132,678
うち、謝絶に係る貸付債権の額	0	0	7	17	17	17	17	17	17	19	31	34
うち、審査中の貸付債権の額	1,386	1,590	682	365	1,084	1,577	231	352	342	1,318	518	750
うち、取下げに係る貸付債権の額	44	75	101	103	108	483	540	540	545	564	611	611

第5 法第4条に基づく措置の実施状況

(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]

金融機関名	豊橋信用金庫
金融機関コード	1551
業態	信用金庫
地域	東海

(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
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数	281	970	1,709	2,416	3,151	3,848	4,570	5,165	5,798	6,430	7,099	7,682
うち、実行に係る貸付債権の数	232	907	1,660	2,365	3,086	3,762	4,513	5,107	5,743	6,344	7,019	7,615
うち、謝絶に係る貸付債権の数	0	0	1	4	5	5	5	5	5	6	9	10
うち、審査中の貸付債権の数	47	57	38	36	48	61	31	32	28	54	39	25
うち、取下げに係る貸付債権の数	2	6	10	11	12	20	21	21	22	26	32	32

第6 法第5条に基づく措置の実施状況

(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

[債務者が住宅資金借入者である場合]

金融機関名	豊橋信用金庫
金融機関コード	1551
業態	信用金庫
地域	東海

(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
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の額	32	350	659	775	969	1,098	1,419	1,452	1,514	1,626	1,904	1,988
うち、実行に係る貸付債権の額	0	269	607	753	895	1,032	1,355	1,423	1,477	1,591	1,838	1,932
うち、謝絶に係る貸付債権の額	0	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11
うち、審査中の貸付債権の額	32	62	31	0	51	43	39	3	12	10	41	26
うち、取下げに係る貸付債権の額	0	6	8	10	11	11	13	13	13	13	13	18

第6 法第5条に基づく措置の実施状況

(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

[債務者が住宅資金借入者である場合]

金融機関名	豊橋信用金庫
金融機関コード	1551
業態	信用金庫
地域	東海

(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
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	32	54	64	79	93	115	120	126	137	157	167
うち、実行に係る貸付債権の数	0	23	47	60	71	83	105	113	119	130	147	157
うち、謝絶に係る貸付債権の数	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
うち、審査中の貸付債権の数	5	7	4	0	3	5	4	1	1	1	4	3
うち、取下げに係る貸付債権の数	0	1	2	3	4	4	5	5	5	5	5	6